

Peran Insentif, *Adversity Quotient*, Dan *Feedback* terhadap Kinerja Pengemudi Gojek Di Kota Semarang

Dhea Rengganing Tyas

dhearengganing15@gmail.com

Sukardi

sukardipl2@gmail.com

Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Semarang

Diterima: 1 Maret 2024 Direvisi: 30 Maret 2024 Dipublikasikan: 30 April 2024

Abstraksi

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.

Abstract

Technology has become an inseparable part of human life, even businesses in the transportation services sector have also utilized technology, namely online transportation such as Gojek in their services. This research aims to determine the effect of incentives, adversity quotient and feedback on the performance of Gojek drivers in the city of Semarang. The population in this study were all Gojek drivers in the city of Semarang with a research sample using a non-probability sampling technique with a purposive sampling method of 96 people. The data analysis method used is multiple linear regression analysis which was processed using the IBM SPSS statistics program version 25. The results of this study state that incentives have a positive and significant effect on the performance of Gojek drivers in the city of Semarang, Adversity Quotient has a positive and significant effect on the performance of Gojek drivers in the city. Semarang, and Feedback has a positive and significant effect on the performance of Gojek drivers in the city of Semarang.

Keywords: Incentives, Adversity Quotient, Feedback, Driver Performance

1. Pendahuluan

Kemajuan dan perkembangan teknologi informasi saat ini telah memberikan pengaruh yang besar terhadap berbagai aspek kehidupan manusia, salah satunya adalah dalam penggunaan internet (Muttaqiyathun, 2018) adanya internet, telah mengubah cara masyarakat dalam melakukan transaksi. Tidak lagi menggunakan cara lama yang cukup menguras waktu dan biaya yang besar, saat ini dengan adanya teknologi telah berubah menjadi cepat dan lebih mudah.

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* dalam pelayanannya (Magfiroh, 2019). Oleh karena itu, Ketersediaan layanan transportasi *online* memungkinkan masyarakat untuk menggunakan dan memanfaatkan pilihan transportasi umum seperti sepeda motor atau mobil tanpa perlu mengunjungi lokasi pangkalan, hanya melalui penggunaan aplikasi pada *smartphone* saja.

Kehadiran ojek *online* berbasis teknologi informasi sebagai transportasi umum roda dua maupun roda empat merupakan salah satu jawaban dari solusi tepat dan cerdas terutama dari keunggulan dalam hal harga yang lebih murah (Elis & Sari, 2022). Pendekatan ini berkembang menjadi pendekatan yang lebih inovatif, yang mengarah pada pembentukan platform berbasis *online*. Sebagai konsekuensi dari kemajuan ini, banyak bermunculan

perusahaan transportasi *online* yang bersaing secara sehat dan memberikan manfaat tersendiri bagi penggunanya. Selain kemudahan yang diberikan kepada masyarakat melalui layanan ini, layanan ini juga menjadi pintu gerbang peluang kerja bagi masyarakat, karena pengoperasian layanan tersebut memerlukan keterlibatan pengemudi.

Di Indonesia, semakin menjamurnya layanan ojek *online* semakin populer di kalangan masyarakat. Berdasarkan data yang dirilis Carisinyal.com, terdapat sepuluh *platform* ojek *online* terkemuka yang digemari masyarakat Indonesia. Tabel berikut menampilkan aplikasi ojek yang paling banyak digunakan di Indonesia. Meski demikian, selain temuan tersebut, masih banyak penyedia ojek online lainnya yang beroperasi di Indonesia dan diterima oleh masyarakatnya.

Diketahui Go-Jek adalah layanan ojek online yang paling diminati oleh masyarakat. Disusul oleh Grab, Maxim, InDriver, Anterin, dan beberapa lainnya. Kondisi ini memunculkan minat penulis untuk mengkaji Go-Jek dalam penelitian, mengingat popularitasnya sebagai salah satu aplikasi ojek online yang terkemuka.

PT. Gojek adalah platform layanan yang terutama berfokus pada bidang transportasi, terutama layanan ojek. Selain menyediakan transportasi penumpang (*Go-Ride*), ojek online juga mengatur pengiriman paket atau barang (*Go-Send*), menyediakan layanan pengantaran makanan (*Go-Food*), dan menyediakan opsi pembelian barang konsumen (*Go-Shop*), serta layanan lainnya (Zamzami, 2020). Ini menantang PT. Gojek untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan mengelola berbagai faktor yang mempengaruhi kinerja pengemudi Gojek.

Gojek mempunyai tantangan tersendiri Untuk memastikan bahwa perusahaan selalu memiliki tenaga kerja yang berkualitas. Tenaga kerja merupakan aset kunci dalam perusahaan jasa, karena merekalah yang akan aktif terlibat dalam pelaksanaan tugas lapangan. Ketika tenaga kerja dalam sebuah perusahaan mampu bekerja efektif, hal tersebut akan berpengaruh positif mengenai kemajuan perusahaan. Untuk meningkatkan hasil kinerja sumber daya manusia dalam suatu perusahaan diperlukan adanya faktor-faktor yang berpengaruh.

Motivator utama untuk memastikan kinerja optimal dari sumber daya manusia adalah penerapan kebijakan perusahaan mengenai insentif. Faktor penting lainnya terletak pada kemampuan perusahaan untuk meningkatkan kesejahteraan pengemudi melalui berbagai cara, seperti menyederhanakan proses pendaftaran, menawarkan insentif, dan memfasilitasi akses mudah ke aplikasi. Langkah-langkah ini penting karena berkontribusi terhadap peningkatan kinerja pengemudi Gojek (Oktamade et al., 2023).

Gojek sudah meraih banyak hasil positif, baik secara sosial maupun ekonomi, antara lain mengurangi angka pengangguran dan meningkatkan taraf hidup dengan meningkatkan pendapatan (Nugroho, 2020). Menjamurnya aplikasi transportasi *online* seperti Gojek memberikan dampak signifikan terhadap jumlah pengemudi yang biasa disebut *driver* Gojek. Untuk seseorang yang memanfaatkan peluang kerja berkarir sebagai pengemudi Gojek memiliki potensi besar karena menciptakan banyak kesempatan kerja dan berpotensi meningkatkan pendapatan.

Pengemudi di suatu perusahaan memegang peranan besar dalam perusahaan ojek *online*. Dengan berkembangnya teknologi, kemajuan perusahaan di bidang transportasi *online* menjadi tujuan perusahaan. Peranan seorang pengemudi ojek *online* sangat mempengaruhi maju dan mundurnya usaha tersebut, sehingga perlu adanya sosok pengemudi ojek *online* yang mumpuni dan bertanggung jawab terhadap usahanya. Setiap perusahaan berupaya untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas tenaga kerjanya dalam mencapai tujuan perusahaan (Widodo et al., 2020).

Kinerja mitra gojek dapat dilihat pada aplikasinya masing-masing, kinerja tersebut mempengaruhi penerimaan atau pesanan yang akan masuk. Hal tersebut dapat terjadi dari berbagai faktor seperti sepiunya orderan menjadikan para mitra menjalankan beberapa aplikasi lain untuk mencapai pendapatan hari itu. Perusahaan Gojek mengalami beberapa permasalahan dalam meningkatkan kinerja pengemudi, yang menyebabkan pengemudi berhenti, menjadi pasif bahkan berpindah aplikasi (Magfiroh, 2019). Pengemudi pasif adalah pengemudi yang terdaftar di aplikasi Gojek namun melakukan pekerjaan lain dengan gaji lebih tinggi sehingga pengemudi tidak proaktif dan menjadi pengemudi pasif. Sementara itu, dengan banyaknya aplikasi ojek *online* selain Gojek yang bersaing dan perbedaan strategi yang digunakan, beberapa pengemudi Gojek ingin berganti aplikasi atau mencari pekerjaan lain yang mereka rasa lebih nyaman dengan keuntungan yang mereka terima.

Berdasarkan pada BBC.com menyatakan bahwa, potongan pada aplikasi masih menjadi hal yang selalu dikeluhkan para mitra, mereka merasa bahwa potongan terlalu banyak dan tidak adil. Padahal jika merujuk pada keputusan kementerian perhubungan pada September 2022, pemotongan biaya sewa pengguna aplikasi sebesar 15% dari sebelumnya mencapai 20%. Hal lain yang terjadi yaitu para mitra sering kali mendapatkan sanksi dari aplikasi yaitu akun di-*suspend* atau dibekukan secara sepihak meskipun bukan kesalahan pengemudi.

Dalam praktiknya masih ditemukan beberapa masalah terutama dari sisi mitra pengemudi seperti halnya pemberian insentif yang berubah-ubah dan *feedback* mitra pengemudi yang rendah (Lukita & Hirawati, 2021). Perubahan yang terjadi pada nominal besarnya insentif terjadi secara berkala, banyak dari pengemudi Gojek yang menyatakan bahwa dari awal mereka bergabung hingga saat dilakukannya penelitian ini sudah banyak sekali perubahan besaran insentif yang diberikan oleh pihak perusahaan. Kemudian persoalan rendahnya *feedback* pengemudi dapat mengindikasikan kurangnya pemahaman mereka tentang pelayanan yang baik pada saat mengerjakan tugas-tugas atau pekerjaan dan kurangnya pemahaman atas kode etik yang telah ditentukan.

Penelitian ini mengeksplorasi faktor-faktor yang belum sepenuhnya dianalisis dalam konteks aktivitas pengemudi ojek *online* sehingga memberikan kontribusi aspek baru pada literatur penelitian terkait. Penelitian yang dilakukan sebelumnya telah mengidentifikasi mengenai pengaruh insentif terhadap kinerja pengemudi. Beberapa penelitian dilakukan diantaranya yaitu (Nati et al., 2021) dan (Lailiyah & Wahyuningsih, 2019). Dari penelitian yang dilakukan (Nati et al., 2021) menyatakan bahwa insentif secara langsung mempengaruhi kinerja pengemudi, sedangkan penelitian (Lailiyah & Wahyuningsih, 2019) menyatakan bahwa insentif tidak berpengaruh terhadap kinerja pengemudi. Dari penelitian tersebut diatas terdapat kesenjangan pendapat dari para peneliti.

Faktor lain yang dipertimbangkan banyak mempengaruhi kinerja pengemudi adalah *adversity quotient*. *Adversity quotient* adalah kemampuan seseorang atau daya juang untuk menghadapi tantangan, mengatasi hambatan dan kesulitan yang dialami, namun tetap produktif dalam situasi-situasi yang sulit dengan mengubahnya menjadi peluang yang kemudian akan menjadikan kinerja tetap naik jika dapat mengatasi kesulitan itu. *Adversity quotient* menjadi tantangan tersendiri bagi pengemudi dengan tingkat kesulitan yang mana dapat atau tidaknya menyelesaikan maka akan berpengaruh terhadap kinerja pengemudi.

Penelitian sebelumnya telah mengidentifikasi mengenai pengaruh *adversity quotient* terhadap kinerja pengemudi. Beberapa penelitian dilakukan diantaranya yaitu (Muttaqiyathun, 2018) dan (Widodo et al., 2020). Dari penelitian yang dilakukan (Muttaqiyathun, 2018) menyatakan bahwa *adversity quotient* berpengaruh terhadap kinerja pengemudi, sedangkan penelitian (Widodo et al., 2020) menyatakan bahwa *adversity quotient* tidak berpengaruh terhadap kinerja pengemudi. Faktor lain yang juga

dipertimbangkan dapat mempengaruhi kinerja pengemudi adalah *feedback*. *Feedback* merupakan respon yang diberikan seseorang terhadap suatu tindakan. Merupakan masukan konstruktif yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja, mencari solusi, dan meningkatkan motivasi.

Dari penemuan hasil penelitian-penelitian di atas terdapat hal yang menarik yaitu adanya perbedaan pendapat atau *research gap* antara variabel dan faktor yang mempengaruhinya antara insentif terhadap kinerja pengemudi, serta *adversity quotient* terhadap kinerja pengemudi.

Berdasarkan hasil observasi dan melalui data penelitian sebelumnya penulis mendapati fenomena menurunnya kinerja pengemudi, menjadi pengemudi pasif hingga pindah aplikasi dikarenakan tidak konsistennya pemberian insentif, kurangnya pemahaman dalam mengelola hambatan menjadi peluang atau *adversity quotient* dan rendahnya *feedback* yang diberikan karena kurang pemahaman mengenai tindakan, ataupun kode etik yang seharusnya dijalankan. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh insentif terhadap kinerja pengemudi gojek dan untuk mengetahui pengaruh *adversity quotient* terhadap kinerja pengemudi gojek.

2. Tinjauan Pustaka

1) Pengaruh Insentif Terhadap Kinerja pengemudi

Insentif berkaitan dengan kinerja karyawan karena setiap pekerja yang berusaha sebaik-baiknya tentu mengharapkan imbalan selain gaji, insentif atas prestasi yang telah dibawanya bagi Perusahaan (Wibowo, 2017). Insentif yang berwujud dan tidak berwujud mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Oleh karena itu, jika perusahaan dapat memberikan hal tersebut maka akan meningkatkan motivasi, keterikatan dan membangun saling pengertian dan kepercayaan antara karyawan dan atasan.

Ada berbagai konsep kinerja yang dapat dianalisis dari berbagai sudut pandang dan dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti pemberian insentif, sehingga upaya peningkatan jumlah sumber daya manusia (karyawan) bukanlah hal yang mudah. Terdapat hubungan timbal balik antara insentif dan kinerja, dimana insentif sebagai imbalan atas peningkatan kinerja pegawai dan pemberian insentif yang bertujuan untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan, yang akan memberikan manfaat baik bagi karyawan maupun perusahaan.

Insentif seringkali diharapkan bagi seorang karyawan, adanya insentif tersebut menjadikan karyawan akan termotivasi untuk meningkatkan kinerjanya, dengan harapan akan mendapatkan hasil yang lebih dari apa yang sudah dikerjakan. Oleh karena itu, jika karyawan merasa terpenuhi hak untuk mendapatkan insentif, maka karyawan tersebut akan selalu meningkatkan kinerjanya dengan harapan akan mendapatkan imbalan yang lebih besar lagi. H1: Diduga insentif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pengemudi

2) Pengaruh Adversity Quotient Terhadap Kinerja pengemudi

Setiap orang dalam kehidupannya selalu menghadapi kesulitan-kesulitan yang berujung pada ketidakberdayaan, baik itu kesulitan dalam bermasyarakat, dalam pekerjaan maupun kesulitan dalam diri sendiri. Ketidakmampuan ini dapat menurunkan kinerja, produktivitas, motivasi, energi, kemauan belajar dan berkembang, keberanian mengambil risiko, kreativitas, vitalitas, ketekunan dan ketekunan (Stoltz, 2000). Untuk mencapai tujuan perusahaan diperlukan kinerja karyawan yang baik. Oleh karena itu, kinerja ini mencerminkan pencapaian setiap karyawan yang juga penting untuk mencapai tujuan perusahaan.

Selain itu, individu yang memiliki adversity quotient yang tinggi akan selalu bersikap optimis, sehingga mudah mengendalikan situasi yang disebabkan oleh suatu peristiwa atau kesulitan. Oleh karena itu, untuk mencapai kinerja yang baik diperlukan optimisme individu dalam mengendalikan keadaan. Individu tipe ini tidak mudah dikendalikan oleh lingkungan sehingga individu tersebut akan mampu mengatasi kesulitan-kesulitan yang ada dan mengatasinya dengan baik, oleh karena itu lingkungan tidak akan mudah mengendalikan dirinya untuk terus bergerak maju. juga membutuhkan kemampuan mengatasi kesulitan untuk terus mencapai kemajuan (Stoltz, 2000).

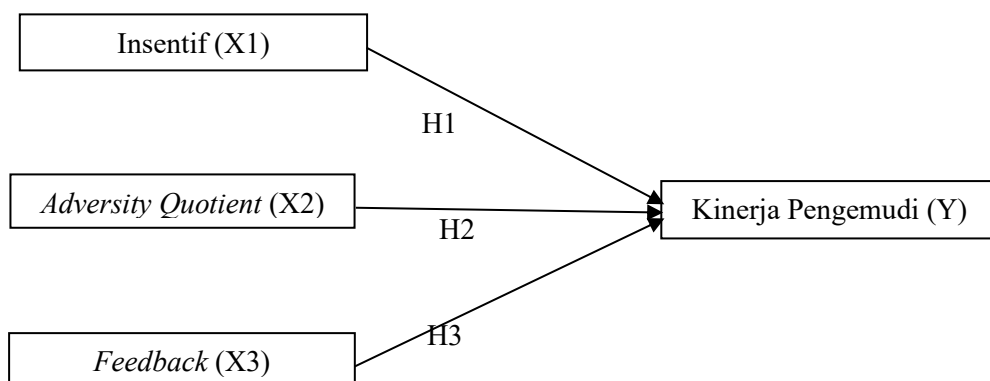
Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dikatakan bahwa orang dengan adversity quotient rendah sering kali menghindari dari kewajiban, mudah menyerah, bahkan menolak tawaran yang datangnya penuh tantangan. Individu dengan tipe ini sangat merugikan perusahaan tempatnya bekerja karena tidak mendukung pertumbuhan perusahaan. Hal sebaliknya juga dapat terjadi, apabila orang mempunyai adversity quotient tinggi maka akan selalu berusaha mengatasi masalah, hambatan dan tantangan yang terjadi sehingga dapat meningkatkan daya juang pada diri sendiri dan bisa dikatakan bahwa jika karyawan memiliki daya juang yang tinggi maka kinerjanya juga tinggi. H2 : Diduga *adversity quotient* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pengemudi

3) Pengaruh Feedback Terhadap Kinerja pengemudi

Feedback dapat menjadi cara berpikir baru dalam mendorong kinerja dan menstimulasi ide-ide baru untuk meningkatkan proses dengan cara yang lebih kreatif (Candra & Indiasuti, 2019). Melalui feedback, seorang pegawai dapat melakukan kegiatan dengan kinerja yang baik apabila ia menerima feedback yang sepadan dengan kinerjanya dalam mencapai tujuan. Penelitian (Guci et al., 2021) menunjukkan bahwa umpan balik (feedback) berdampak positif terhadap kinerja pengemudi ojek online. Adanya feedback dapat mendorong pekerja untuk memperbaiki sikap mereka terhadap pekerjaan, namun pekerjaan akan mengabaikan feedback yang diberikan jika mereka yakin feedback tersebut tidak akurat.

Feedback atau umpan balik diberikan kepada karyawan setelah melakukan pekerjaannya, dapat berupa feedback positif yang mendukung atau bahkan feedback negatif yang mana dapat menurunkan kinerja karyawan. Hal tersebut dapat terjadi sesuai kinerja yang telah diberikan, akan tetapi pada sebagian orang feedback yang negatif tersebut dapat memberikan dampak baik dan membangun untuk lebih meningkatkan kinerjanya. H3: Diduga *feedback* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pengemudi. Kerangka pemikiran teoritis dalam penelitian ini adalah:

Gambar Model Pemikiran Teoritis



3. Metode Penelitian

4) Populasi dan Sampel

Populasi merupakan kelompok subyek yang hendak dikenai generalisasi hasil penelitian karena sebagai suatu populasi kelompok subjek baiknya memiliki karakteristik yang sama. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengemudi Gojek pada perusahaan Gojek di kota Semarang.

Populasi mitra gojek di kota semarang tidak diketahui karena data yang dimiliki oleh kantor gojek kota Semarang tidak dapat dipublikasikan, maka sampel diambil dengan menggunakan rumus menurut (Zahrowati & Suparwati, 2018) adalah sebagai berikut:

$$n = \left(\frac{Z\alpha \cdot \sigma}{e} \right)^2$$

keterangan:

n = Jumlah sampel

Z α = Tingkat distribusi normal pada taraf signifikan 5% = 1,96

σ = Standar deviasi = 0,25

e = Standar error 5% = 0,05

Maka jumlah sampel minimal yang dapat diambil sebesar:

$$n = \left(\frac{1,96 \cdot 0,25}{0,05} \right)^2$$

$$n = 96,04 = 96 \text{ (dibulatkan)}$$

Sesuai dengan perhitungan di atas, maka sampel minimum ditetapkan peneliti sebanyak 96 objek penelitian dengan perhitungan yang dibulatkan.

5) Variabel penelitian dan pengukuran variabel

Tabel 1. Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
Insentif (X1)	Imbalan tambahan diluar gaji pokok yang diberikan kepada karyawan/pegawai dengan tujuan memotivasi untuk meningkatkan kinerja yang dapat membuat karyawan merasa dihargai dan diapresiasi perusahaan. Pemberian insentif tidak hanya bermanfaat bagi karyawan tapi juga bagi kepentingan perusahaan dalam meningkatkan produktivitas dan mencapai target bisnis. Dengan indikator insentif finansial berupa Bonus, insentif non-finansial berupa Pujian, Asuransi, Pelatihan, dan Voucher Perawatan kendaraan yang dapat meningkatkan motivasi pegawai untuk berkinerja lebih baik. Sosial insentif berkaitan dengan dukungan dan sikap positif dari rekan kerja yang dapat meningkatkan produktivitas.	1) Bonus 2) Pujian 3) Asuransi 4) Pelatihan 5) Voucher Perawatan kendaraan
<i>Adversity Quotient</i> (X2)	<i>Adversity quotient</i> (AQ) adalah kemampuan seseorang dalam menghadapi dan memecahkan masalah untuk mengubah kesulitan menjadi peluang. AQ berperan penting untuk meningkatkan kinerja karyawan dan kesuksesan pribadi dan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan individu untuk bertahan dan bangkit dari kesulitan untuk meraih kesuksesan. Dengan indikator <i>Control</i>	1) Kendali yang dirasakan pada suatu hal yang mendatangkan kesulitan 2) Pengakuan akibat kesulitan 3) Kesulitan akan menjangkau aktivitas kehidupan

	(Pengendalian Diri), <i>Origin dan Ownership, Reach dan Endurance.</i>	4) Mengatasi penyebab kesulitan berlangsung 5) Keyakinan dapat mengatasi masalah
Feedback (X3)	Feedback adalah informasi tentang kinerja seseorang yang bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja, dengan fungsi untuk memperkuat hubungan kerja, menjaga kualitas kerja, mendorong perubahan menuju yang lebih baik. <i>Feedback</i> pengemudi Gojek berasal dari rating dan ulasan langsung pelanggan di aplikasi. Dengan indikator <i>general dan specific feedback, Simple feedback, positive feedback, neutral feedback yang negative feedback.</i>	1) Spesifik 2) Bersifat informatif 3) Sederhana dan mudah diterima 4) Hubungan dengan penumpang 5) Responsif
Kinerja Pengemudi (Y)	Kinerja berkaitan dengan pencapaian hasil kerja optimal sesuai tanggung jawab pekerjaan. Kinerja karyawan yang baik memberikan kontribusi positif bagi profitabilitas dan efisiensi perusahaan. Dengan indikator Mengutamakan kualitas diri saat bekerja, Volume kerja yang dapat dihasilkan, Menyelesaikan pekerjaan dengan tepat, Kreativitas pengemudi, dan Inisiatif menyelesaikan pekerjaan	1) Mengutamakan kualitas diri saat bekerja 2) Volume kerja yang dapat dihasilkan 3) Menyelesaikan pekerjaan dengan tepat 4) Kreativitas pengemudi 5) Inisiatif menyelesaikan pekerjaan

6) Metode pengumpulan data

Data primer diperoleh dengan cara menggunakan *google form* berupa kuesioner. Pada penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari kuesioner yang diberikan berbentuk pernyataan yang harus ditanggapi oleh responden melalui *google form* dengan link <https://forms.gle/hQsHsa6FgQ569u9p6> tersebut. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert, untuk jawaban “STS” sangat tidak setuju diberi nilai = 1 - untuk jawaban “SS” sangat setuju diberi nilai = 5

7) Pengujian instrumen penelitian

a. Uji Validitas

Penelitian ini, dilakukan uji instrumen akan digunakan jumlah sampel sebanyak 30 responden terlebih dahulu. Hal ini dilakukan agar lebih mudah mengetahui instrumen yang digunakan tersebut sudah valid dan reliabel atau belum. Jika instrumen yang digunakan valid, maka penelitian akan dilanjutkan dengan menggunakan keseluruhan sampel penelitian. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	Signifikansi	Keterangan
Insentif (X ₁)	-Indikator 1	0,000	Valid
	-Indikator 2	0,000	Valid
	-Indikator 3	0,000	Valid
	-Indikator 4	0,000	Valid
	-Indikator 5	0,000	Valid
<i>Adversity Quotient</i> (X ₂)	-Indikator 1	0,000	Valid
	-Indikator 2	0,000	Valid

Variabel	Pernyataan	Signifikansi	Keterangan
	-Indikator 3	0,000	Valid
	-Indikator 4	0,000	Valid
	-Indikator 5	0,000	Valid
Feedback (X ₃)	-Indikator 1	0,000	Valid
	-Indikator 2	0,000	Valid
	-Indikator 3	0,000	Valid
	-Indikator 4	0,000	Valid
	-Indikator 5	0,000	Valid
Kinerja Pengemudi (Y)	-Indikator 1	0,000	Valid
	-Indikator 2	0,000	Valid
	-Indikator 3	0,000	Valid
	-Indikator 4	0,000	Valid
	-Indikator 5	0,000	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Hasil analisis pada tabel di atas, diperoleh semua indikator yang digunakan dalam variabel memiliki nilai signifikan yang dihasilkan lebih kecil dari 0,05, sehingga semua indikator dari masing-masing variabel penelitian tersebut dapat mengukur variabel yang digunakan dalam penelitian.

b. Uji Reliabilitas

Alat uji yang digunakan adalah *Cronbach's Alpha*. Dengan ketentuan sebagai berikut:

- A. Jika cronbach's alpha (α) > 0,70, kuesioner dapat dikatakan reliabel.
- B. Jika cronbach's alpha (α) < 0,70, kuesioner dapat dikatakan tidak reliabel.

Hasil uji reliabilitas instrumen penelitian, dapat dilihat pada tabel:

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's alpha	Nilai Minimum	keterangan
1.	Insentif (X ₁)	0,796	0,70	Reliabel
2.	Adversity Quotient (X ₂)	0,885	0,70	Reliabel
3.	Feedback (X ₃)	0,853	0,70	Reliabel
4.	Kinerja Pengemudi (Y)	0,846	0,70	Reliabel

Sumber: data primer yang diolah, 2024

Hasil analisis pada tabel di atas, diperoleh semua variabel memiliki nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,70, sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel adalah reliabel, yang berarti bahwa kuesioner yang digunakan handal. Hal ini juga berarti bahwa jawaban yang diberikan konsisten, dan diharapkan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1) Hasil Penelitian

Analisis regresi linier berganda

Pada penelitian ini, analisis regresi linier berganda dipakai untuk mengevaluasi dampak atau pengaruh insentif (X₁), *adversity quotient* (X₂), *feedback* (X₃) terhadap kinerja pengemudi (Y). Analisis regresi linier berganda dilakukan dengan hasil analisis regresi dapat dilihat pada Tabel:

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.158	.404		12.779	.000
Insentif	.067	.022	.093	3.018	.003
Adversity Quotient	.163	.029	.218	5.712	.000
Feedback	.566	.029	.736	19.461	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Pengemudi

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

- Nilai konstanta sebesar 5,158 dan bernilai positif. Artinya sebelum dipengaruhi oleh insentif, *adversity quotient* dan *feedback*, nilai kinerja pengemudi bernilai positif.
- Koefisien regresi insentif (b_1) sebesar 0,067 menunjukkan bahwa insentif berpengaruh positif terhadap kinerja pengemudi. Dapat disimpulkan bahwa jika nilai insentif mengalami peningkatan sebesar satu satuan, maka kinerja pengemudi juga akan meningkat sebesar 0,067 dengan asumsi jika variabel *adversity quotient* dan *feedback* bernilai nol atau konstan.
- Koefisien regresi *adversity quotient* (b_2) sebesar 0,163, menunjukkan bahwa *adversity quotient* berpengaruh positif terhadap kinerja pengemudi. Dapat disimpulkan jika nilai *adversity quotient* mengalami peningkatan sebesar satu satuan, maka kinerja pengemudi juga akan meningkat sebesar 0,163, dengan asumsi jika variabel insentif dan *feedback* bernilai nol atau konstan.
- Koefisien regresi *feedback* (b_3) sebesar 0,566, menunjukkan bahwa *feedback* berpengaruh positif terhadap kinerja pengemudi. Dapat disimpulkan jika nilai *feedback* mengalami peningkatan sebesar satu satuan, maka kinerja pengemudi juga akan meningkat sebesar 0,566, dengan asumsi jika variabel insentif dan *adversity quotient* bernilai nol atau konstan.

Uji Multikolinieritas

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Insentif	.589	1.697
Adversity Quotient	.380	2.631
Feedback	.388	2.575

a. Dependent Variable: Kinerja Pengemudi

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

Hasil uji multikolinieritas pada Tabel 4.8 diatas, menunjukkan bahwa masing-masing variabel insentif, *adversity quotient*, dan *feedback* mempunyai nilai tolerance > 0,10 dan nilai VIF < 10. Dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi korelasi antar variabel bebas yang digunakan. Artinya bahwa model regresi yang dihasilkan tidak terjadi gejala multikolinieritas.

Koefisien determinasi

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.791 ^a	.626	.614	2.065

a. Predictors: (Constant), Feedback, Insentif, Adversity Quotient

b. Dependent Variable: Kinerja Pengemudi

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

Temuan uji determinasi yang diuraikan pada Tabel 4.10 di atas, nilai koefisien determinasi dilihat dari Adjusted R Square adalah sebesar 0,614. Hal ini menunjukkan bahwa variabel insentif, adversity quotient dan feedback dapat menjelaskan variasi variabel kinerja pengemudi sebesar 61,4% ($0,614 \times 100\%$), sedangkan sisanya yaitu 38,6% ($100\% - 61,4\%$) variasi kinerja pengemudi dapat dijelaskan oleh variabel lain di luar model, misalnya seperti motivasi kerja, disiplin kerja, lingkungan kerja, pelatihan kerja, dan yang lainnya.

Uji Hipotesis

Tabel 6. Hasil Uji Hipotesis

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.158	.404		12.779	.000
Insentif	.067	.022	.093	3.018	.003
Adversity Quotient	.163	.029	.218	5.712	.000
Feedback	.566	.029	.736	19.461	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Pengemudi

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

Hasil uji t-statistik yang tergambar pada Tabel, nilai t hitung untuk variabel insentif melebihi nilai t tabel yaitu ($3,018 > 1,665$), dan nilai signifikansi 0,003 lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu, diambil keputusan untuk menolak hipotesis nol (H_0) dan menerima hipotesis alternatif (H_a), yang menunjukkan bahwa insentif mempunyai dampak positif dan signifikan terhadap kinerja pengemudi. Dengan demikian, berdasarkan temuan ini, dapat disimpulkan bahwa hipotesis satu, yang menyatakan bahwa “Insentif mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pengemudi,” tervalidasi secara statistik.

Uji t-statistik yang terdapat pada Tabel, nilai t hitung untuk variabel *Adversity Quotient* melampaui nilai t tabel yaitu ($5,712 > 1,665$), dan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu, diambil keputusan untuk menolak hipotesis nol (H_0) dan menerima hipotesis alternatif (H_a), yang berarti bahwa *Adversity Quotient* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pengemudi. Oleh karena itu, berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa hipotesis satu yang menyatakan bahwa “*Adversity Quotient* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pengemudi” tervalidasi secara statistik.

Hasil uji t-statistik yang disajikan pada Tabel, nilai t hitung untuk variabel *feedback* melebihi nilai t tabel, yaitu ($19,461 > 1,665$), dan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Akibatnya, keputusan diambil untuk menolak hipotesis nol (H_0) dan menerima hipotesis alternatif (H_a), yang menunjukkan bahwa *feedback* memberikan dampak positif dan signifikan terhadap kinerja pengemudi. Oleh karena itu, berdasarkan temuan tersebut,

dapat disimpulkan bahwa hipotesis satu yang menyatakan bahwa “*Feedback* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pengemudi” adalah valid secara statistik.

2) Pembahasan

Nilai koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0,614. Dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel insentif, *adversity quotient*, dan *feedback* dapat menjelaskan variasi variabel kinerja pengemudi sebesar 61,4%. Dari hasil uji statistik F, diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Ini mengindikasikan bahwa model regresi yang dibangun sesuai, sehingga model regresi tersebut signifikan dan dapat diandalkan.

Pembahasan mengenai pengaruh masing-masing insentif, *adversity quotient*, dan *feedback* terhadap kinerja pengemudi adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh Insentif terhadap Kinerja Pengemudi Pada PT. Gojek di Kota Semarang

Hasil analisis menunjukkan penerimaan hipotesis satu, yang menandakan korelasi positif dan penting antara insentif terhadap kinerja pengemudi. Hal ini terlihat dari besarnya koefisien regresi linier positif, nilai t hitung melebihi nilai t tabel, dan nilai signifikansi lebih rendah dari 0,000. Hasil ini juga berarti jika insentif yang dilakukan oleh perusahaan semakin baik dengan Bonus, Pujian, Asuransi ketenagakerjaan, Pelatihan atau sosialisasi dan Voucher Perawatan kendaraan yang diberikan maka kinerja pengemudi pada PT. Gojek kota Semarang akan semakin meningkat.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa insentif yang diterapkan akan menjadi salah satu faktor penting yang dapat meningkatkan kinerja pengemudi khususnya pada PT. Gojek di kota Semarang. Dapat dilihat dari pengaruhnya yang positif dan signifikan, sehingga hal ini mengindikasikan jika pengemudi gojek kota Semarang memiliki ketertarikan terhadap perusahaan, maka kinerja yang akan dikeluarkan oleh pengemudi akan semakin tinggi. Ketertarikan dalam hal ini dapat diartikan jika seorang pengemudi tertarik maka akan melakukan pekerjaan dengan senang hati dan semaksimal kemampuan yang dimilikinya, sehingga kinerja yang dihasilkan akan semakin baik.

Hasil tersebut juga menunjukkan bahwa dengan semakin baik insentif yang diukur dengan indikator seperti Bonus, Pujian, Asuransi ketenagakerjaan, Pelatihan atau sosialisasi dan Voucher Perawatan kendaraan akan menjadi pertimbangan bagi pengemudi dalam menilai insentif yang diterapkan oleh PT. Gojek di kota Semarang sudah baik atau belum. Analisis deskriptif menunjukkan bahwa mayoritas responden menyetujui pernyataan-pernyataan yang diajukan. Hal ini menandakan bahwa insentif yang dilakukan oleh perusahaan sudah baik. Oleh karena itu PT. Gojek di kota Semarang harus terus meningkatkan insentif yang sudah dilakukan agar kinerja pengemudi semakin meningkat. Misalnya dengan berupaya untuk selalu menjadi perusahaan yang mampu meningkatkan ketertarikan bagi seorang pengemudi, memberikan insentif yang layak sesuai harapan pengemudi. Perusahaan juga harus mau memberikan kesempatan berkarir pada mereka, serta memberikan pendidikan dan pelatihan pada pengemudi agar mereka semakin berkembang. Hal ini telah mendukung hasil penelitian dari (Febriantora & Fuadati, 2020) dan (Oktamade et al., 2023) yang menyatakan bahwa insentif secara positif dan signifikan terhadap kinerja pengemudi.

2. Pengaruh Adversity Quotient terhadap Kinerja Pengemudi Pada PT. Gojek di kota Semarang

Hasil analisis menunjukkan penerimaan hipotesis dua, yang menandakan korelasi positif dan penting antara *adversity quotient* terhadap kinerja pengemudi. Hal ini terlihat dari besarnya koefisien regresi linier positif, nilai t hitung melebihi nilai t tabel, dan nilai signifikansi lebih rendah dari 0,000. Hasil ini juga berarti jika *adversity quotient* yang dilakukan oleh perusahaan yang dilihat dari berbagai aspek Kendali yang dirasakan pada suatu hal yang mendatangkan kesulitan, Pengakuan akibat kesulitan, Kesulitan akan menjangkau aktivitas kehidupan, Mengatasi penyebab kesulitan berlangsung dan Keyakinan dapat mengatasi masalah semakin baik, maka kinerja pengemudi pada PT. Gojek di kota Semarang akan semakin meningkat.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa *adversity quotient* yang dilakukan oleh perusahaan akan menjadi salah satu faktor yang paling penting untuk meningkatkan kinerja pengemudi khususnya pada PT. Gojek di kota Semarang. Dapat dilihat dari pengaruhnya yang positif dan signifikan, sehingga mengindikasikan jika semakin positif diri sendiri dalam mengontrol dan mengatasi kesulitan yang ditunjukkan, maka akan semakin meningkatkan kinerja pengemudi tersebut.

Hasil ini juga menunjukkan dengan semakin baik *adversity quotient* yang diukur dengan indikator Kendali yang dirasakan pada suatu hal yang mendatangkan kesulitan, Pengakuan akibat kesulitan, Kesulitan akan menjangkau aktivitas kehidupan, Mengatasi penyebab kesulitan berlangsung dan Keyakinan dapat mengatasi masalah akan dapat menjadi pertimbangan dalam menilai *adversity quotient* dalam diri pengemudi sudah baik atau belum. Analisis deskriptif menunjukkan bahwa mayoritas responden menyetujui pernyataan-pernyataan yang diajukan. Hal ini menandakan bahwa *adversity quotient* sudah baik sehingga dapat berdampak pada peningkatan kinerja pengemudi. Hasil ini telah mendukung penelitian dari (Widodo et al., 2020) dan (Muttaqiyathun, 2018) yang menyatakan bahwa *adversity quotient* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pengemudi.

3. Pengaruh Feedback terhadap Kinerja Pengemudi Pada PT. Gojek di kota Semarang

Hasil analisis menunjukkan penerimaan hipotesis tiga, yang menandakan korelasi positif dan penting antara *feedback* terhadap kinerja pengemudi. Hal ini terlihat dari besarnya koefisien regresi linier positif, nilai t hitung melebihi nilai t tabel, dan nilai signifikansi lebih rendah dari 0,000. Hasil ini juga berarti jika *feedback* yang dilakukan oleh perusahaan yang dilihat dari berbagai aspek Spesifik, Bersifat informatif, Sederhana dan mudah diterima, Hubungan dengan penumpang dan Responsif yang baik, maka kinerja pengemudi pada PT. Gojek di kota Semarang akan semakin meningkat.

Temuan ini memberikan gambaran bahwa *feedback* yang disampaikan oleh perusahaan akan menjadi faktor terpenting dalam meningkatkan kinerja pengemudi, khususnya di lingkungan PT. gojek di kota Semarang. Hal ini terlihat dari dampaknya yang positif dan substansial, yang menunjukkan jika semakin positif dan banyak masukan dari penumpang kepada pengemudi, maka akan semakin meningkatkan kinerja pengemudi tersebut.

Temuan ini juga menunjukkan bahwa kualitas *feedback*, yang dinilai melalui indikator seperti kekhususan, keinformatifan, kesederhanaan, kemudahan penerimaan, hubungan dengan penumpang, dan daya tanggap, memainkan peran penting dalam menentukan efektivitas *feedback* pengemudi. Analisis deskriptif menunjukkan bahwa

sebagian besar responden setuju dengan pernyataan yang diberikan, sehingga menunjukkan bahwa masukan yang diberikan positif dan berpotensi meningkatkan kinerja pengemudi. Hasil ini telah mendukung penelitian dari (Guci et al., 2021) yang menyatakan bahwa *feedback* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pengemudi.

5. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh Insentif, *adversity quotient* dan *feedback* terhadap kinerja pengemudi pada PT. Gojek di kota Semarang, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Variabel Insentif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pengemudi gojek di kota Semarang. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien regresi yang positif, dengan nilai t hitung yang melebihi nilai t -tabel dan nilai signifikansi dibawah 0,000 maka dapat disimpulkan bahwa dengan meningkatnya insentif yang diberikan oleh perusahaan maka kinerja driver Gojek di Semarang juga akan meningkat.
2. Variabel *Adversity quotient* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pengemudi gojek di kota Semarang. Hal ini terlihat dari nilai koefisien regresi yang positif, nilai t hitung melebihi nilai t tabel, dan nilai signifikansi lebih rendah dari 0,000. Dapat disimpulkan *adversity quotient* yang dilihat dari berbagai aspek semakin meningkat, maka kinerja pengemudi gojek di kota Semarang juga akan meningkat.
3. Variabel *Feedback* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pengemudi gojek di kota Semarang. Hal ini terlihat dari nilai koefisien regresi yang positif, nilai t hitung melebihi nilai t tabel, dan nilai signifikansi lebih rendah dari 0,000. Dapat disimpulkan *Feedback* yang dilihat dari berbagai aspek semakin meningkat, maka kinerja pengemudi gojek di kota Semarang juga akan meningkat.

6. Implikasi Manajerial

PT. Gojek perlu mempertahankan dan meningkatkan skema insentif, menyelaraskannya dengan kinerja pengemudi untuk menumbuhkan loyalitas yang lebih besar dan meningkatkan kinerja di antara para pengemudi. Komitmen dan kinerja pengemudi kemungkinan akan meningkat ketika Gojek menawarkan insentif yang sepadan dengan upaya mereka dan dianggap adil. Selain itu, memastikan keselamatan dan kepuasan pengemudi melalui perlindungan asuransi yang komprehensif, menawarkan program pelatihan yang efektif, dan menyediakan fasilitas yang memadai sangat penting dalam meningkatkan kepuasan dan kinerja pengemudi. Penting bagi pengemudi untuk memandang insentif sebagai imbalan yang memotivasi. Untuk mendapatkan insentif yang lebih tinggi, pengemudi harus berupaya meningkatkan kinerjanya dengan mematuhi prosedur, segera menyelesaikan tugas yang diberikan dengan kesalahan minimal, melampaui target kerja dibandingkan rekan kerja, segera memulai tugas, memenuhi tenggat waktu, dan menghindari penundaan dalam menyelesaikan tugas.

Perusahaan Gojek mampu menyelenggarakan pelatihan dan program pengembangan pribadi yang bertujuan meningkatkan *Adversity Quotient* pengemudi, dengan memberikan seminar yang dapat membantu mereka mengatasi tekanan dan tantangan sehari-hari. Membangun sistem dukungan yang solid antara sesama pengemudi Gojek, Kolaborasi dan pertukaran pengalaman positif dapat membantu

menciptakan lingkungan kerja yang lebih positif dan mendorong pertumbuhan pribadi dan profesional, Membuat program penghargaan atau insentif untuk pengemudi yang menunjukkan tingkat *adversity quotient* yang tinggi dan mencapai kinerja yang baik. Ini dapat menjadi motivasi tambahan bagi pengemudi untuk terus meningkatkan kemampuan adaptasi mereka. Melakukan evaluasi rutin terhadap tingkat *adversity quotient* pengemudi Gojek dan kinerja mereka. Hal ini dapat membantu perusahaan dalam memahami dampak program pengembangan yang telah diterapkan dan membuat perubahan atau penyesuaian yang diperlukan.

Perusahaan Gojek dapat mengembangkan sistem *feedback* terstruktur yang memungkinkan pelanggan memberikan ulasan dan saran secara teratur. Sistem ini dapat mencakup penilaian untuk keamanan berkendara, keramahan, dan ketepatan waktu, sehingga pengemudi dapat memahami area di mana mereka dapat meningkatkan kinerja mereka. Memberikan pelatihan komunikasi kepada pengemudi Gojek untuk membantu mereka menerima dan memahami *feedback* dengan baik. Menyusun program penghargaan atau insentif bagi pengemudi yang mendapatkan *feedback* positif secara konsisten. Ini dapat menjadi motivasi tambahan bagi pengemudi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik. Melakukan pemantauan dan evaluasi rutin terhadap hasil *feedback* pelanggan. Mendorong keterlibatan pelanggan dalam memberikan umpan balik dengan menyediakan insentif atau diskon khusus. Hal ini dapat membantu meningkatkan jumlah dan kualitas *feedback* yang diterima perusahaan, dan Mengoptimalkan aplikasi Gojek untuk mempermudah pelanggan memberikan *feedback*. Penggunaan antarmuka yang sederhana dan mudah digunakan dapat meningkatkan partisipasi pelanggan dalam memberikan ulasan.

7. Keterbatasan dan Penelitian Mendatang

Keterbatasan dari penelitian ini antara lain:

1. Terdapat banyak variabel yang dapat mempengaruhi kinerja pengemudi gojek. Dalam penelitian ini hanya diteliti dengan tiga variabel independen yang mempengaruhi kinerja pengemudi gojek.
2. Penelitian hanya mengambil obyek 96 pengemudi Gojek pada perusahaan Gojek di kota Semarang saja, untuk itu sebaiknya pada penelitian berikut lebih memperbanyak jumlah obyek penelitian, sehingga dapat mencerminkan keakuratan data penelitian secara keseluruhan.

Agenda Penelitian Mendatang antara lain :

1. Banyak faktor lainnya yang dapat mempengaruhi tingkat kinerja pengemudi gojek , yang dimungkinkan akan lebih relevan dan dapat mempengaruhi pengemudi gojek, diantaranya seperti : motivasi kerja, pendidikan dan pelatihan.
2. Sampel penelitian perlu diperluas lagi, tidak hanya terbatas pada 96 pengemudi Gojek pada perusahaan Gojek di kota Semarang saja, sehingga dapat digeneralisasi hasil-hasil penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pengemudi gojek

Daftar Pustaka

- Armstrong, M., & Baron, A. (1998). *Performance management : the new realities*.
Azwar, S. (2016). *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
Budiman, D. (2009). *Bahan Ajar Pendagogik Olahraga*. Bandung: FPOK UPI.

- Candra, S. A., & Indiasuti, D. L. (2019). *Pengaruh Perilaku Mencari Umpan Balik Terhadap Kinerja Dengan Variabel Moderasi Keadilan Prosedural Subrantas Adhy Candra 1, Devani Laksmi Indiasuti 2 1. 21.*
- Carisinyal.com. (n.d.). *15 Aplikasi Ojek Online Terbaik dan Terpopuler di Indonesia.* <https://carisinyal.com/aplikasi-ojek-online/>
- Elis, A., & Sari, S. (2022). *Implementasi Teknologi Informasi, Job Flexibility dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Driver Pada Mitra Gojek (Go-Ride) di Kota Bukittinggi.* 4–9.
- Farah, G. (2023). *9 Cara Melihat Rating Driver Gojek Terbaru 2023.* <https://www.infojek.com/cara-melihat-rating-driver-gojek/>
- 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.*
- Fikri, H. T., Wahyuni, R., Syahrina, I. A., Ade, F. S., & Mariana, R. (2021). Adversity Quotient, Komitmen Organisasi Dan Kesiapan Untuk Berubah Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Psikologi, 17(2), 114.* <https://doi.org/10.24014/jp.v17i2.12556>
- Guci, M., Hendayani, R., Telkom, U., Online, T., & Transportation, O. (2021). *Analisis Sistem Kerja Aplikasi Transportasi Online Dalam Peningkatan Kinerja Driver Gojek Di Kota Medan Analysis of Online Transportation Application Work Systems in.* 8(5), 4377–4387.
- Indriantoro, N., & Supomo, B. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis Akuntansi & Manajemen.* Yogyakarta : BPFE.
- Kadarisman, M. (2016). *Manajemen kompensasi.* Rajawali Pers.
- Kurniawan, A., & Fitriyani, F. (2021). Pengaruh Insentif Dan Promosi Jabatan Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Riset Keuangan Dan Akuntansi, 7(2), 1–18.* <https://doi.org/10.25134/jrka.v7i2.4858>
- Lailiyah, U. W., & Wahyuningsih, T. H. (2019). *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja. 1, 190–201.*
- Li, X., Wang, Z., Liao, Z., Cao, R., Huang, R., & Chen, G. (2021). The effects of process-oriented feedback on students' learning motivation, anxiety, and achievement in English writing. *Studies in Educational Evaluation.*
- Lukita, A. F., & Hirawati, H. (2021). *Pengaruh Pelatihan Dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Pengemudi Ojek Online Kota Magelang).* 2(4), 1–9.
- Magfiroh. (2019). *Prospek bisnis transportasi online dalam masyarakat industrial: pendekatan islamic innovation disruptif. (Doctoral Dissertation, IAIN Palangka Raya).*
- Mahyadi, & Anshori, M. I. (2023). *Umpan balik dan Evaluasi Terhadap kinerja Organisasi : A Literature Review.* 3(2).
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan.* In Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Martinus, E., Wahab, A., & Ramli, R. (2022). The development of driver performance measurement methodology: A systematic literature review. *IATSS Research.*
- Molloy, O., Molesworth, B., Williamson, A., & Senserrick, T. (2023). Improving young drivers' speed compliance through a single dose of feedback. *Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behaviour, 95(April), 228–238.* <https://doi.org/10.1016/j.trf.2023.04.006>
- Muttaqiyathun, A. (2018). *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja driver go-jek di kota yogyakarta.* 18–26.
- Nasr, L., Burton, J., Gruber, T., & Kitshoff, J. (2014). Menjelajahi dampak umpan balik pelanggan terhadap kesejahteraan entitas layanan: Perspektif TSR. *Jurnal Manajemen Pelayanan, Vol. 25 No, 531–555.*
- Nati, A., Timuneno, T., & Fanggidae, R. E. (2021). *Pengaruh insentif terhadap kinerja pengemudi grab bike di kota kupang.* 11, 266–284.
- Nugroho, A. A. (2020). *Analisis Pengaruh Biaya Operasional, Jam Kerja, Teknologi Dan*

- Lokasi Mangkal Terhadap Pendapatan Driver Ojek Online Di Kota Bojonegoro. *Jurnal Manajemen Ekonomi*, 13(2).
- Oktamade, D., Putra, R. S., & Azhari, I. P. (2023). Pengaruh insentif dan loyalitas terhadap kinerja driver gojek di kota pekanbaru. 12(1), 24–31.
- Oktaviannur, M. (2020). *Budaya Organisasi , Fleksibilitas Kerja , dan Feedback Terhadap Prestasi Kerja Transportasi GOJEK di Palembang*. 4, 368–374.
- Pratiwi, A., Haedar, H., & Dewi, S. R. (2023). Pengaruh Insentif Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jesya*, 6(2), 1526–1545. <https://doi.org/10.36778/jesya.v6i2.1155>
- Putra, P. B., Soemitro, R. A., & Wahjuwibowo, A. S. (2018). Pengaruh Gaya Mengemudi Terhadap Kinerja Pengendara Sepeda Motor. *Jurnal Ergonomi Dan K3 (Journal of Ergonomics and K3)*, 2(1), 1–8.
- Rahayu, E. I. H., Suhardoyo, & Iwan. (2019). Umpan Balik Sistem Pakar Sebagai Penilaian Kinerja Karyawan Pada PT. Multistrada Arah Sarana, Tbk. *BMAJ: Business Management Analysis Journal*, 2(1), 52–67. <https://doi.org/10.24176/bmaj.v2i1.3211>
- Rivai, V. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan : Dari Teori ke Praktik*.
- Robbins, S. P. (2016). *Management*.
- Runtu, D. Y. N., Aldrin, N., & Merdiaty, N. (2019). *Research in Business & Social Science Effect of work ethics on job performance with adversity quotient as a mediator*. 8(5), 98–103.
- Sandra. (2021). The Effect Of Reward And Punishment To The Performance Of PT. Telesindo Shop Tanjungpinang Employees. *Journal of Business and Management Review*.
- Septaviandri, N. (2020). Pengaruh Pelatihan, Insentif, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. United Indo Surabaya. *JEM 17: Jurnal Ekonomi Manajemen*, 3(2), 27–50. <https://doi.org/10.30996/jem17.v3i2.3457>
- Sintoso, D., & Heryenzus, H. (2021). Pemberian Insentif dan Tanggung Jawab terhadap Kinerja Karyawan pada PT Yongda Plastics Indonesia. *Jurnal Mirai Management*, 6(1), 1. <https://doi.org/10.37531/mirai.v6i1.781>
- Sirait, J. T. (2006). Memahami aspek-aspek pengelolaan sumber daya manusia dalam organisasi. *Jakarta : Gramedia Widiasarana Indonesia*.
- Slobodskaya, H. R., & Akhmetova, O. A. (2021). A study of the adversity quotient and academic performance among university students. *Higher Education in Russia and Beyond*, 3(21), 6–6.
- Stoltz, P. G. (2000). Mengubah hambatan menjadi peluang. In *Jakarta Gramedia Widiasana Indonesia*.
- Sujarweni, V. W. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Supriyanto, A. S., & Machmuzd, M. (2010). Metodologi riset manajemen sumber daya manusia. *Malang : UIN-Maliki Press*.
- Wibowo. (2017). *Manajemen Kinerja*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Widodo, U., Indriyatni, L., Yuliati, & Wahyuningsih, S. (2020). Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja, Reward Dan Adversity Quotient Terhadap Kinerja Driver Ojek Online (Studi pada Driver Ojek Online di Kota Semarang). *Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 4, 487–506.
- Winstone, N. E., Mathlin, G., & Nash, R. A. (2021). Building feedback literacy: Students' perceptions of the Developing Engagement with Feedback Toolkit. *Frontiers in Education*, 6, 91.
- Zamzami, F. N. A. (2020). Tinjauan Hukum Islam Terhadap Transaksi Driver Go-Jek pada Fitur Go-Food di Wilayah Kabupaten Madiun. *IAIN Ponorogo*.