

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Analisis Pengaruh Faktor Motivasi Dan Insentif Terhadap Kinerja Driver Grab Bike Di Kota Serang diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

- I. Motivasi berpengaruh terhadap kualitas kinerja draiver Grab Bike di Kota Serang, hal ini dikarenakan apabila karyawan tidak mendapatkan motivasi atau dorongan dalam bekerja maka semangat mereka akan cepat turun dikarenakan banyak kendala, seperti bosan, jenuh atau merasa tidak percaya diri disaat orderan sepi, maka dari itu factor motivasi sangat berpengaruh dalam bekerja.
- II. Ada pengaruh insentif yang sangat signifikan terhadap kinerja driver grab bike di Kota Serang, itu dikarenakan factor ini berhubungan dengan factor motivasi yang sama-sama dapat membangun semangat pada diri driver, semangat akan tumbuh apabila hasil kinerja mereka terbayarkan dengan insentif yang sesuai dengan keringat mereka, namun apabila hasil kerja mereka tidal mendapatkan apresiasi berupa insentif maka karyawan akan merasa kecewa dan kehilangan semangat kerja.
- III. Pengaruh factor motivasi dan insentif adalah dua hal yang sangat berkaitan didalam membangun semangat kinerja karyawan Grab Bike di Kota Serang, hal ini ditunjukkan dengan adanya respon positif dan dampak positif dari para driver dalam menanggapi segala perolematika saat bekerja. Motivasi mendorong semangat para karyawan dari dalam, adanya motivasi membangun psikologis jauh lebih percaya diri, sedangkan pengaruh factor insentif membuat para karyawan lebih puas dalam menjalankan pekerjaan, hal itu dikarenakan adanya rasa dihargai oleh perusahaan.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh yang ada dalam penelitian ini maka berikut adalah saran dari peneliti :

1. Pelayanan mempunyai pengaruh yang mendominasi terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan, maka pihak grab perlu mempertahankan mutu dan kualitas pelayanan. Dalam hal harga, pihak grab bisa mensosialisasikan kepada driver grab agar bisa memberikan tarif yang sesuai dengan tarif yang tertera pada aplikasi tanpa harus ada penambahan tariff yang tak terduga seperti penambahan biaya karena menunggu pelanggan hal lainnya.
2. Dalam hal Daya Tanggap, pihak grab bisa meningkatkan kualitas pelayanan dengan mensosialisasikan kepada driver grab agar segera datang setelah menerima order tanpa harus secara sengaja membuat pelanggan menunggu lama.
3. Dalam hal Jaminan, pihak grab bisa meningkatkan kualitas pelayanan dengan menambahkan layanan pengaduan yang lebih mudah dan praktis dalam aplikasi Grab, sehingga pengaduan bisa segera dapat diproses tanpa harus melewati proses yang berbelit-belit. Pelanggan tentu akan mengutamakan rasa aman dalam memperoleh pelayanan jasa yang diterimanya. Jaminan bahwa keselamatannya dalam berada ditangan *Driver* yang tepat.
4. Dalam hal Empati, pihak grab bisa meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan rasa nyaman terhadap pelanggan. Responden banyak mengeluhkan bahwa *Driver Grab* masih banyak yang tidak berpakaian sopan dan bertutur kata kasar sehingga mengurangi rasa nyaman pelanggan ketika menikmati pelayanan jasa.

Lampiran:

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan
3. Usia : Tahun
4. Lama bekerja : Tahun
5. Status Pekerjaan : Pokok Sambilan

A. KUESIONER MOTIVASI

Berilah tanda *Check List* (✓) pada alternative jawaban yang menurut bapak / ibu paling sesuai dengan **Motivasi** kerja.

No	Pernyataan	Pilihan			
		SS (Sangat Sesuai)	S (Sesuai)	KS (Kurang Sesuai)	TS (Tidak Sesuai)
1	Bekerja merupakan kewajiban saya untuk menafkahi keluarga				
2	Saya bekerja agar masyarakat tidak memandang saya pemalas				
3	Saya berharap dapat terus bekerja dengan lancar				
4	Saya bekerja untuk memenuhi kebutuhan hidup				
5	Saya terpaksa bekerja di perusahaan ini karena tuntutan keluarga				
6	Saya belum merasa puas bila pulang tidak membawa hasil maksimal				
7	Dalam bekerja saya mengutamakan hasil				
8	Saya cenderung memilih-milih jenis pekerjaan				
9	Saya harus kerja keras karena kebutuhan hidup semakin besar				
10	Saya lebih senang bergaul dengan teman kerja yang santai				
11	Dalam bekerja saya mengutamakan hasil				
12	Saya merasa nyaman dengan lingkungan kerja sekarang				

13	Menurut saya sistem perusahaan sama –sama menguntungkan				
14	Saya merasa kebijakan perusahaan terlalu semena-mena				
15	Bonus dan gaji besar menambah semangat saya dalam bekerja				
16	Saya bekerja agar dilihat sebagai orang bertanggung jawab				
17	Saya berusaha bersyukur berapapun hasil yang diperoleh				
18	Saya merasa kerja keras saja tidak dapat mengubah kesejahteraan				
19	Saya bekerja seperlunya karena kebutuhan hidup mudah dipenuhi				
20	Dalam bekerja saya tidak memiliki target				
21	Saya bergaul dengan teman yang semangat dalam bekerja				
22	Saya senang menerima semua jenis pekerjaan asalkan saya mampu				
23	Saya merasa persaingan kerja sekarang tidak sehat				
24	Saya bekerja untuk mengikuti tren gaya hidup				
25	Saya ingin memperbaiki ekonomi keluarga				
26	Saya merasa peraturan perusahaan bermanfaat bagi pekerja				
27	Saya yang penting dapat bekerja, masalah gaji dipikir kemudian				
28	Saya ragu pekerjaan ini dapat membantu mewujudkan cita-cita saya				
29	Saya merasa perusahaan kurang peduli nasib karyawan dalam membuat kebijakan				
30	Gaji dan bonus besar bukan faktor utama bagi saya				

B. KUESIONER INSENTIF

Berilah tanda *Check List* (✓) pada alternative jawaban yang menurut bapak / ibu paling sesuai dengan *Insentif* kerja.

No	Pertanyaan	Pilihan			
		SS (Sangat Sesuai)	S (Sesuai)	KS (Kurang Sesuai)	TS (Tidak Sesuai)
1	Perusahaan memberikan bonus jika saya mampu mencapai target yang sudah ditetapkan				
2	Menurut saya pemberian bonus dari perusahaan kurang sesuai				
3	Saya menerima bonus yang sesuai dari pekerjaan yang saya lakukan				
4	Saya merasa tidak semangat bila saya tidak mencapai target				
5	Saya tidak puas bila saya tidak bekerja maksimal				
6	Saya akan bersungguh-sungguh dalam mencapai bonus				
7	Bonus yang diberikan sangat sesuai dengan keringat saya				
8	Saya sangat kesal bila tidak mendapatkan orderan				
9	Saya sangat kesal bila saya tidak mendapatkan bonus				
10	Saya tidak merasa kesal bila tidak mencapai target				
11	Dalam seminggu minimal 5 hari saya harus mendapatkan bonus target				
12	Saya merasa puas bila kerja keras saya membuahkan hasil				
13	Saya merasa semangat bila mendapatkan bonus dari perusahaan				
14	Saya merasa senang bila ada penumpang yang memberikan ongkos lebih kepada saya				

15	Saya merasa senang bila saya mendapat voucher belanja dari perusahaan				
16	Saya merasa kesal bila dalam satu hari saya hanya sedikit orderan				
17	Saya merasa tidak puas bila dalam sehari penghasilan saya sedikit				

C. KUESIONER KINERJA KARYAWAN

Berilah tanda *Check List* (✓) pada alternative jawaban yang menurut bapak / ibu paling sesuai dengan **Kinerja Karyawan** kerja.

No	Pertanyaan	Pilihan			
		SS (Sangat Sesuai)	S (Sesuai)	KS (Kurang Sesuai)	TS (Tidak Sesuai)
1	Ketika orderan ramai maka saya selalu merasa bersemangat dalam bekerja				
2	Bonus yang sesuai dengan keringat saya ketika bekerja membuat saya puas				
3	Ketika bekerja saya selalu mengingat kebutuhan keluarga				
4	Saya bermalas-malasan ketika orderan sepi				
5	Saya merasa perusahaan kurang adil dalam memberikan order ke semua grab atau tidak rata				
6	Dalam sehari saya harus menyelesaikan target saya				
7	Kalau target saya belum tercapai maka saya tidak akan pulang dulu				
8	Saya rela bergadang lembur untuk mencapai target				
9	Saya sering keluar jam 01.00 pagi demi mencapai target				
10	Saya selalu aktif bekerja setelah mendapat orderan				
11	Menurut saya masih ada karyawan yang melakukan kecurangan dengan membuat orderan palsu				
12	Target saya membawa uang tunai minimal 100 ribu rupiah dalam satu hari untuk dibawa pulang				
13	Saya selalu mematuhi aturan yang sudah ditetapkan pihak perusahaan				

14	Harusnya perusahaan memberikan pelatihan kepada karyawan				
15	Pekerjaan saya sebagai driver adalah keahlian yang saya miliki				
16	Menjadi driver adalah usaha pokok saya				
17	Menjadi driver adalah pekerjaan sampingan saja				
18	Saya bangga bekerja sebagai driver				
19	Bagi saya penghargaan kepada karyawan sangatlah penting				
20	Karyawan yang sudah berkeluarga cenderung lebih giat dalam bekerja				