PENGARUH SISTEM INSENTIF DAN PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP MOTIVASI KERJA PENGEMUDI GRAB-*BIKE* DI KOTA PONTIANAK

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Manajamen

Muhamad Ashil Syahputra

NIM. B1021211101

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK

2025

PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini;

Nama	:	Muhamad Ashil Syahputra
NIM	:	B1021211101
Jurusan	:	Manajemen
Program Studi	:	Manajemen
Konsentrasi	:	Sumber Daya Manusia
Judul Skripsi	:	Pengaruh Sistem Insentif dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Motivasi Kerja Pengemudi Grab-Bike di Kota Pontianak

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan judul tersebut di atas, secara keseluruhan adalah murni karya penulis sendiri dan bukan plagiat dari karya orang lain, kecuali bagian-bagian yang dirujuk sebagai sumber pustaka sesuai dengan panduan penulisan yang berlaku (lembar hasil pemeriksaan plagiat terlampir).

Apabila di dalamnya terdapat kesalahan dan kekeliruan maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis yang dapat berakibat pada pembatalan Skripsi dengan judul tersebut di atas.

Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pontianak, 1 Juli 2025

Nama Muhamad Ashil Syahputra
NIM B1021211101

PERTANGGUNGJAWABAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:	Muhamad Ashil Syahputra
NIM	:	B1021211101
Jurusan	:	Manajemen
Program Studi	:	Manajemen
Konsentrasi	:	Sumber Daya Manusia
Judulp Skripsi	:	Pengaruh Sistem Insentif dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Motivasi Kerja Pengemudi Grab-Bike di Kota Pontianak

Menyatakan bahwa Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Pontianak, 1 Juli 2025

Muhamad Ashil Syahputra
NIM B1021211101

LEMBAR YURIDIS



LEMBAR YURIDIS

PENGARUH SISTEM INSENTIF DAN PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP MOTIVASI KERJA PENGEMUDI GRAB-BIKE DI KOTA PONTIANAK

Penanggung Jawab Yuridis

MUHAMAD ASHIL SYAHPUTRA
NIM B1021211101

Jurusan : Manajemen
Program Studi : S1 Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Tgl Ujian Skripsi dan Komprehensif : 1 Juli 2025

Majelis Penguji

No	Majelis Penguji	Nama/NIP	Tgl/Bln/Thn	Tanda Tangan
1	Pembimbing 1	Dr. Salisttiowati, S.E., M.Si NIP. 197904072002122003	15/07/2025	
2	Pembimbing 2	Dr. Ahmad Shalahuddin, SE., M.M NIP. 199111272022031006	15/07/2025	
3	Penguji 1	Dr. Titik Rosnani, S.E., M.Si NIP. 196810211994032003	15/07/2025	
4	Penguji 2	Ikram Yakin, S.E, M.Si NIP. 199204212022031008	15/07/2025	

Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat dan Lulus
Dalam Ujian Skripsi dan Komprehensif

Pontianak, 16 JUL 2025
Koordinator Program Studi Manajemen

Bimoseno Bagus Pramono, S.E., M.M.
NIP. 19920508201903100[illegible]

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur kepada Allah Yang Maha Kuasa atas berkah dan rahmat-Nya, yang memungkinkan penulis untuk memulai dan menyelesaikan skripsi berjudul " Pengaruh Sistem Insentif Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Motivasi Kerja Pengemudi Grab-Bike Di Kota Pontianak".

Penulis merasa bersyukur dapat belajar di Universitas Tanjungpura. Perjalanan ini tidaklah mudah dari awal hingga akhir kuliah. Namun, penulis terus berusaha menyelesaikan perkuliahan hingga akhirnya berhasil menyelesaikan skripsi ini. Hal ini berkat doa, bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang mendalam kepada:

1. Prof. Dr. Garuda Wiko, S.H., M.Si. selaku Rektor Universitas Tanjungpura.
2. Ibu Dr. Barkah, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Tanjungpura.
3. Dr. Heriyadi, S.E, ME. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Tanjungpura.
4. Dr. Wenny Pebrianti, S.E., M.Sc selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Tanjungpura.
5. Bapak Bintoro Bagus Purmono, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Program Studi S1 Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Tanjungpura.
6. Dr. Sulistiowati, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis.
7. Dr. Ahmad Shalahuddin, SE., M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis.
8. Dr. Rizky Fauzan, SE, M.Si selaku Dosen Penguji, saya ucapkan terima kasih atas bimbingan dan masukan yang sangat berharga dalam penyusunan dan penyempurnaan skripsi ini.

9. Bapak Ikram Yakin, S.E, M.M selaku Dosen Penguji, saya ucapkan terima kasih atas bimbingan dan masukan yang sangat berharga dalam penyusunan dan penyempurnaan skripsi ini.
10. Seluruh Staf Tata Usaha, Akademik, dan seluruh karyawan/karyawati di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
11. Keluarga saya, Bapak saya Eddy Afriansya yang sudah mendukung dan mendoakan saya selama ini. Ibu saya Almh Utin Fujiati penulis yang telah tiada, setiap langkah saya hari ini tidak lepas dari jejak kebaikan dan didikan Ibu dulu. Abang pertama saya Linggar Akbar Putra. Abang kedua saya Reza Risqilah Eddyputra, Abang ketiga saya Muhammad Fajar Maulana Putra. Kakak Keempat saya Siti Namira. Terimakasi untuk semua doa dan dukungan.
12. Seseorang dengan NIM B1021211033 yang telah mendukung, memberikan motivasi, dan semangat kepada penulis selama ini.
13. Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih atas dukungan dan semangat yang telah diberikan sehingga sangat membantu penulis dalam menyelesaikan karya akhir ini.

Penulis masih menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, untuk itu penulis mengharapkan saran dan masukan untuk perbaikan agar skripsi ini dapat selesai dengan maksimal. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat baik pagi penulis maupun pembaca.

Pontianak, 1 Juli 2025

Muhamad Ashil Syahputra
NIM. B1021211101

PENGARUH SISTEM INSENTIF DAN PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP MOTIVASI KERJA PENGEMUDI GRAB-*BIKE* DI KOTA PONTIANAK

Oleh: Muhamad Ashil Syahputra
PROGRAM STUDI MANEJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TANJUNGPURA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sistem insentif dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap motivasi pengemudi Grab-*Bike* di sektor retail Kota Pontianak. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan data primer dan sekunder. Populasi penelitian ini adalah seluruh pengemudi ojek *online* Grab-*Bike* di Kota Pontianak, dengan sampel berjumlah 100 responden.

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Uji Model Pengukuran/Outer Model, Uji Validitas Konstruk, Uji Convergent Validity, Uji Discriminant Validity, Uji Realibilitas Instrumen, Uji Model Pengukuran Struktural/Inner Model, Uji Koefisien Determinasi R-Square (R2), Uji F2 (Size Effect/F-Square). Pengolahan data dilakukan menggunakan SmarPLS 3 versi 3.2.9.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa sistem insentif berpengaruh signifikan terhadap motivasi. Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap motivasi. Temuan ini memberikan kontribusi penting bagi pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja driver ojek *online* Grab-*Bike* di Kota Pontianak.

Kata Kunci: Sistem Insentif, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Motivasi Kerja

PENGARUH SISTEM INSENTIF DAN PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP MOTIVASI KERJA PENGEMUDI GRAB-BIKE DI KOTA PONTIANAK

RINGKASAN SKRIPSI

1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital telah membawa transformasi besar dalam sektor transportasi, salah satunya melalui layanan ojek online seperti Grab-Bike. Layanan ini menjadi solusi praktis bagi masyarakat urban, khususnya di Kota Pontianak yang menghadapi tantangan mobilitas dan kemacetan. Di balik keberhasilannya, terdapat tantangan penting yang harus diperhatikan, yaitu bagaimana menjaga semangat dan produktivitas para pengemudi yang menjadi ujung tombak layanan. Motivasi kerja menjadi faktor kunci dalam menjaga kualitas layanan, dan dua komponen penting yang diyakini memengaruhinya adalah sistem insentif serta teknologi informasi. Sistem insentif yang adil dan transparan dapat meningkatkan kepuasan dan semangat kerja pengemudi, sedangkan pemanfaatan teknologi dalam aplikasi Grab memberikan kemudahan operasional yang signifikan. Oleh karena itu, penting untuk meneliti sejauh mana kedua aspek ini mempengaruhi motivasi kerja pengemudi Grab-Bike di Pontianak.

2. Tujuan Penelitian

1) Menganalisis pengaruh sistem insentif terhadap motivasi kerja pengemudi Grab-Bike di Kota Pontianak.
2) Menganalisis pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap motivasi kerja pengemudi Grab-Bike di Kota Pontianak.

3. Metode penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tujuan menguji hipotesis secara objektif dan sistematis. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada 100 responden pengemudi Grab-Bike di Kota Pontianak. Responden dipilih menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan kriteria tertentu, seperti masa kerja minimal 6 bulan. Data dianalisis menggunakan teknik Structural Equation Modeling (SEM)

berbasis Partial Least Square (PLS) melalui software SmartPLS 3.2.9. Analisis ini memungkinkan pengujian hubungan langsung antara variabel independen (sistem insentif dan pemanfaatan teknologi informasi) dan variabel dependen (motivasi kerja) secara lebih akurat. Selain itu, validitas dan reliabilitas model diuji melalui indikator outer dan inner model untuk memastikan keandalan hasil penelitian.

4. Hasil penelitian

1) Insentif berpengaruh secara signifikan terhadap motivasi kerja pengemudi ojek online di Kota Pontianak.
2) Pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh secara signifikan terhadap motivasi kerja pengemudi ojek online di Kota Pontianak.

5. Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik sistem insentif maupun pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh secara signifikan terhadap motivasi kerja pengemudi Grab-Bike di Kota Pontianak. Insentif yang dirancang berbasis kinerja mendorong pengemudi untuk mencapai target tertentu, sementara teknologi informasi membantu mereka bekerja secara efisien, tepat waktu, dan lebih nyaman. Kombinasi kedua faktor ini menciptakan kondisi kerja yang mendukung peningkatan semangat dan loyalitas kerja pengemudi. Oleh karena itu, perusahaan seperti Grab perlu terus melakukan evaluasi terhadap skema insentif dan pengembangan teknologi yang digunakan, agar mampu mempertahankan kinerja tinggi dari mitra pengemudinya dalam jangka panjang

DAFTAR ISI

Halaman

JUDUL ..... **I**
PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT ..... **II**
PERTANGGUNGJAWABAN SKRIPSI ..... **III**
LEMBAR YURIDIS ..... **IV**
UCAPAN TERIMAKASIH ..... **V**
ABSTRAK ..... **VII**
RINGKASAN SKRIPSI ..... **VIII**
DAFTAR ISI ..... **X**
DAFTAR TABEL ..... **XII**
DAFTAR GAMBAR ..... **XIII**

BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Rumusan Masalah 7
1.2.1. Pernyataan Penelitian 7
1.2.2. Pertanyaan Penelitian 7
1.3. Tujuan Penelitian 7
1.4. Kontribusi Penelitian 8
1.4.1. Kontribusi Teori 8
1.4.2. Kontribusi Praktis 8
1.5. Gambaran Kontekstual Penelitian 8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **10**
2.1. Landasan Teori 10
2.1.1. Sistem Insentif 10
2.1.2. Teknologi Informasi 12
2.1.3. Motivasi Kerja 15
2.2. Kajian Empiris 18
2.2.1. Penelitian Terdahulu 18
2.3. Kerangka Konseptual Penelitian dan Hipotesis Penelitian 20
2.3.1. Kerangka Konseptual 20

BAB III METODE PENELITIAN 23

3.1. Bentuk Penelitian 23
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian 23
3.3. Data Penelitian 24
3.3.1. Jenis Data 24
3.4. Populasi dan Sampel 25
3.4.1. Populasi 25
3.4.2. Sampel 25
3.5. Variabel Penelitian 26
3.5.1 Operasional Variabel Penelitian 27
3.6. Metode Penelitian 28
3.6.1. Sekala Pengukuran 29
3.6.2. Statistik Deskriptif 29
3.6.3. *Outer Model* 30
3.6.4. *Inner Model* 31

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 33

4.1 Deskripsi Hasil 33
4.1.1. Deskripsi Hasil Penelitian 33
4.1.2. Analisis Statistik Deskriptif Data Responden 34
4.1.3. Analisis Statistik Deskriptif Tanggapan Responden 37
4.2. Analisis Data 45
4.2.1. *Outer Model* 45
4.2.2. *Inner Model* 48
4.2.3. Pengujian Hipotesis 50
4.3. Pembahasan 51
4.3.1. Pengaruh Insentif terhadap Motivasi 51
4.3.2. Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Motivasi 54

BAB V PENUTUP 56

5.1. Kesimpulan 56
5.2. Rekomendasi 56

DAFTAR PUSTAKA 59

LAMPIRAN 64

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Operasional Variabel Penelitian 27
Tabel 3. 2 Tabel Indikator Dengan Skala Likert 29
Tabel 3. 3 Indikator dengan Skala Likert 30
Tabel 4. 1 Responden Menurut Usia 34
Tabel 4. 2 Responden Menurut Jenis Kelamin 35
Tabel 4. 3 Responden Menurut Pendidikan 35
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Lama Bekerja 36
Tabel 4. 5 Penentuan Kategori Skor Berdasakan Jawaban Responden 37
Tabel 4. 6 Responden Terhadap Insentif 38
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Terhadap Pemanfaatan Teknologi Informasi... 40
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Terhadap Motivasi Kerja 42
Tabel 4. 9 *Tabel Loading Factor* 45
Tabel 4. 10 Hasil *Average Variance Extracted* (AVE) 46
Tabel 4. 11 *Cross Loadings* 47
Tabel 4. 12 Hasil c*omposite reliability* dan *alpha Cronbach* 48
Tabel 4. 13 *Coefficient Determinasi R-Square* 49
Tabel 4. 14 Hasil F^2 (*Size-Effect / F-Square*) 49
Tabel 4. 15 *Path Coefficient* 51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....20

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam perkembangan era digital yang terus maju, inovasi dalam sektor transportasi telah menghadirkan perubahan besar dalam cara masyarakat beraktivitas di kota. Salah satu inovasi yang paling mencolok adalah kemunculan layanan ojek *online*. Layanan ini telah mengubah cara orang bepergian dengan menyediakan kemudahan, kenyamanan, dan fleksibilitas sangat membantu masyarakat perkotaan, khususnya yang memiliki mobilitas tinggi (Alif et al., 2024). Berdasarkan hasil analisis *Polling Institute* (2022), sekitar 28,4% orang menggunakan ojek *online* sebagai moda transportasi mereka dan sebanyak 41.4% menggunakan kendaraan pribadi. Persentase yang signifikan ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin nyaman dan percaya pada layanan transportasi berbasis aplikasi. Dengan kemudahan akses melalui aplikasi, layanan ini menawarkan fleksibilitas dan efisiensi bagi penggunanya. Selain memberikan kemudahan bagi individu, layanan ojek *online* juga berkontribusi dalam mengurangi tantangan transportasi di perkotaan. Banyak yang beralih dari moda transportasi konvensional ke layanan digital karena dianggap lebih efisien dan dapat diandalkan. Sejalan dengan temuan *Polling Institute* (2022), hal ini menunjukkan bahwa ojek *online* menjadi alternatif utama bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan transportasi harian mereka.

Salah satu pionir dalam inovasi transportasi ini adalah Grab, perusahaan teknologi yang berfokus pada layanan transportasi dan kebutuhan harian berbasis aplikasi. Grab Indonesia (2022), menyatakan Grab Taxi hadir di Indonesia pada Mei 2014 dan dengan cepat menjadi salah satu bisnis yang populer, terutama karena kemampuannya menyesuaikan tarif dengan daya beli Masyarakat. Pada awal kemunculannya, pelanggan hanya perlu mengunduh aplikasi untuk menggunakan layanan tersebut. Grab mempermudah proses pemesanan dengan fitur yang

terintegrasi, seperti penentuan lokasi otomatis dan pilihan pembayaran non-tunai, yang membuat pengalaman pengguna lebih nyaman dan aman.

Pada Oktober 2019, Grab meresmikan Grab *Driver Center* (GDC) di Pontianak, yang merupakan GDC pertama di Kalimantan, berlokasi di Jalan Perdana, Central Perdana No A19-20. Pada tahun tersebut, layanan Grab-*Bike* dan Grab-*Car* mulai hadir di kota Pontianak, bersamaan dengan pengembangan layanan ojek *online* di berbagai wilayah di Indonesia. Kehadiran Grab di Pontianak bertujuan untuk memberikan alternatif transportasi berbasis teknologi bagi masyarakat setempat.

Grab-*Bike* merupakan salah satu layanan transportasi berbasis aplikasi yang memiliki peran signifikan dalam mobilitas masyarakat perkotaan. Popularitasnya yang tinggi menjadikannya salah satu layanan transportasi *online* paling banyak digunakan di Indonesia, sebagaimana dibuktikan oleh Yanwar et al. (2021) penelitian ini menunjukkan dominasi grab di pasar aplikasi transportasi *online*. Selain itu, kualitas layanan yang baik berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan, di mana studi menunjukkan bahwa kenyamanan, keamanan, serta kemudahan akses menjadi faktor utama yang membuat pengguna semakin loyal terhadap layanan Grab-Bike (Puzi et al., 2024). Tidak hanya bagi pelanggan, Grab-Bike juga memberikan dampak ekonomi bagi mitra pengemudi, di mana penelitian di Kota pontianak mencatat bahwa pengemudi yang mengandalkan Grab-Bike sebagai sumber utama pendapatan mampu meraih penghasilan yang cukup besar setiap bulannya (Duharman et al. 2023). Dengan berbagai faktor tersebut, Grab-Bike tidak hanya berfungsi sebagai sarana transportasi yang praktis tetapi juga sebagai solusi ekonomi yang mendukung kesejahteraan penggunanya maupun mitra pengemudi, menjadikannya objek penelitian yang sangat relevan dan penting.

Keberhasilan Grab sebagai pionir di Pontianak juga diiringi oleh kehadiran fitur dan program tambahan yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan mitra pengemudi, seperti program insentif dan bonus performa. Grab juga memperkenalkan fitur "Grab *Rewards*" yang memungkinkan pelanggan mendapatkan poin untuk setiap perjalanan yang dilakukan, yang bisa ditukar dengan berbagai bentuk diskon atau manfaat lainnya, meningkatkan loyalitas

pelanggan (Grab Indonesia, 2023). Penelitian yang dilakukan oleh Januardi & Abdullah (2020) di Kota Pontianak menyatakan bahwa transportasi *online* sangat bermanfaat bagi pengusaha karena memungkinkan konsumen dilayani seperti di toko tanpa perlu keluar rumah, sementara pengusaha merasa seperti memiliki pengemudi pribadi untuk pesanan khusus. Dengan demikian, inovasi layanan transportasi seperti yang ditawarkan oleh Grab tidak hanya menguntungkan konsumen, tetapi juga membuka peluang ekonomi bagi mitra pengemudi.

Dengan pertumbuhan yang pesat dan semakin banyaknya pengguna, Grab harus terus berinovasi untuk mempertahankan kepuasan dan kinerja pengemudi mereka, salah satunya adalah insentif. Insentif adalah penghargaan berdasarkan prestasi kerja, semakin tinggi prestasi kerja, semakin tinggi pula insentif yang diterima (Abu & Mustamid 2023). Pemberian insentif merupakan strategi yang diterapkan perusahaan untuk merangsang sumber daya manusia di dalamnya agar bekerja secara optimal, dengan insentif, karyawan terdorong untuk mengeluarkan potensi terbaik mereka, sehingga berkontribusi pada kemajuan perusahaan melalui peningkatan semangat kerja (Ivan & Rizal, 2022). Pada penelitian Sahara et al. (2020) Pemberian dengan insentif aktivitas kepada para karyawan pada dasarnya diharapkan akan memberikan motivasi kepada para karyawan yang mempunyai latar belakang yang berbeda, hal ini akan memberikan dampak yang positif didalam menjalankan tugas-tugasnya agar tetap semangat dan terhindar dari menurunnya produktivitas kerja karyawan dan berujung pada peningkatan motivasi. Hal ini sejalan dengan penelitian Lestari & Basri (2023) menyatakan bahwa Insentif memberikan pengaruh terhadap motivasi karyawan PT Matahari Department Store Jenderal Urip Pontianak. Sistem insentif ini dirancang untuk memberikan penghargaan kepada pengemudi yang mencapai target-target tertentu, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap kinerja keseluruhan perusahaan. Dalam Riyant et al., (2021) Salah satu bentuk perhatian manajemen perusahaan terhadap karyawan adalah melalui pemberian insentif yang layak. Insentif ini berperan penting dalam memotivasi karyawan untuk bekerja lebih optimal, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan motivasi kerja mereka. Pemberian insentif yang sesuai diharapkan tidak hanya meningkatkan kesejahteraan, tetapi juga menjadi bentuk

perlindungan kerja yang nyata bagi para pekerja. Hal ini juga berlaku bagi para pengemudi ojek online. Dalam menjalankan tugas sehari-hari, para pengemudi selalu dipengaruhi oleh motivasi yang mendorong mereka untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Pemberian insentif yang memadai dapat menjadi pendorong yang kuat bagi pengemudi ojek *online* untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja mereka. Dengan demikian, hasil kerja dapat lebih maksimal dan tujuan perusahaan penyedia layanan transportasi berbasis aplikasi pun lebih mudah tercapai. Dengan demikian, insentif terbukti menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan, termasuk pengemudi Grab, sehingga mampu menjaga daya saing dan produktivitas perusahaan di tengah persaingan industri transportasi yang ketat, Oleh karena itu, pengelolaan sistem insentif yang tepat akan menjadi salah satu kunci keberhasilan perusahaan dalam menjaga stabilitas operasional.

Motivasi adalah apa yang membangkitkan semangat untuk mencapai suatu tujuan. Motivasi adalah apa yang mendorong, menciptakan motivasi, atau menciptakan hal-hal atau situasi yang menciptakan dorongan (Abu & Mustamid, 2023). Bagi pengemudi ojek *online*, pekerjaan ini merupakan sumber penghidupan utama karena mereka sangat menggantungkan pemasukan dari hasil menarik penumpang. Hal ini mendorong para pengemudi untuk bekerja dengan lebih keras. Menurut Deci & Ryan, (2020) disebutkan bahwa motivasi internal merupakan satu-satunya modal utama yang dimiliki oleh pengemudi ojek online. Hal ini disebabkan karena perusahaan penyedia layanan tidak memberikan fasilitas langsung yang dibutuhkan oleh para pengemudi. Keberhasilan atau kegagalan dalam menjalani profesi sebagai pengemudi ojek online sepenuhnya ditentukan oleh semangat dan etos kerja masing-masing pengemudi. Dalam konteks transportasi *online*, motivasi kerja pengemudi sangat dipengaruhi oleh kepuasan terhadap sistem insentif dan efektivitas teknologi informasi yang digunakan dalam aplikasi Grab-Bike (Deci & Ryan, 2020). Pengemudi yang memiliki motivasi tinggi cenderung memberikan pelayanan yang lebih baik, meningkatkan loyalitas pelanggan, dan memperkuat reputasi platform Grab-Bike secara keseluruhan. Secara konsep, apabila seorang karyawan memiliki tingkat motivasi kerja yang

tinggi, maka hal tersebut akan berdampak positif terhadap peningkatan motivasinya.

Teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja dengan memungkinkan berbagai tugas diselesaikan secara cepat, tepat, dan benar, serta memastikan efisiensi dalam penyelesaian kegiatan (Mahardini, Hidayat, & Marliana, 2024). Dengan dukungan teknologi, pengemudi memiliki akses terhadap informasi perjalanan yang lebih akurat, fitur navigasi yang canggih, serta pengelolaan waktu dan sumber daya yang lebih baik. hampir seluruh aktivitas kerja mengalami transformasi akibat kemajuan teknologi informasi, termasuk dalam sektor transportasi daring seperti ojek online. Pemanfaatan teknologi informasi, seperti aplikasi pemesanan, sistem navigasi digital, serta fitur-fitur otomatisasi laporan kerja, telah mengubah cara pengemudi ojek online menjalankan aktivitas hariannya. (syahdina et al., 2024) Teknologi tidak hanya mempermudah operasional, tetapi juga mempengaruhi semangat kerja para pengemudi. Namun demikian, fenomena yang muncul di lapangan menunjukkan adanya keragaman dalam respon para pengemudi terhadap teknologi tersebut. Sebagian pengemudi merasa lebih termotivasi karena sistem aplikasi memudahkan mereka memperoleh order, melacak pendapatan, dan mengatur waktu kerja secara fleksibel. Sebaliknya, ada pula yang merasa terbebani karena harus terus aktif memantau aplikasi, bersaing dalam sistem peringkat, dan menghadapi tekanan dari algoritma yang menilai kinerja secara otomatis. Perbedaan persepsi ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi tidak selalu serta-merta meningkatkan motivasi kerja.

Perkembangan teknologi dan penerapan sistem insentif dapat menarik minat seseorang untuk menggunakan teknologi tersebut dan dianggap berhasil apabila mempertimbangkan persepsi kemudahan penggunaan, fitur layanan yang tersedia dalam aplikasi, serta tingkat kepercayaan pengguna. Aspek-aspek ini berperan besar dalam memastikan adopsi teknologi yang lebih luas dan berkelanjutan. Kemudahan akses teknologi yang disertai dengan system insentif ini tidak hanya membantu mempermudah aktivitas pengemudi dalam bekerja, namun memperkuat

keyakinan mereka bahwa sistem tersebut mudah digunakan, tanpa membutuhkan usaha yang berlebihan dari penggunanya (Nurvitasari & Dwijayanti, 2021).

Pemanfaatan teknologi informasi dalam pekerjaan memberikan keuntungan signifikan bagi pengguna dengan meningkatkan efisiensi dan efektivitas tugas, mempercepat penyelesaian pekerjaan, mengurangi kesalahan, serta memudahkan akses informasi *real-time* yang berpengaruh besar pada pengambilan keputusan dan kualitas layanan (Mahardini, Hidayat, & Marliana, 2024). Penelitian yang dilakukan oleh Dwi et al. (2024) menunjukkan bahwa seiring dengan perkembangan teknologi komunikasi, terdapat peningkatan minat pengguna layanan ojek di Kota Pontianak terhadap layanan ojek *online*, yang menawarkan biaya yang terjangkau serta kemudahan dalam memenuhi berbagai kebutuhan, seperti layanan antar-jemput, pengantaran makanan, dan pemesanan barang. Keunggulan ini sangat penting dalam industri seperti transportasi *online*, di mana kecepatan dan akurasi layanan merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

Grab, sebagai penyedia layanan transportasi berbasis aplikasi, terus mengembangkan sistem dan fitur-fitur keamanan berbasis teknologi. Grab mengembangkan algoritme deteksi perubahan untuk menemukan pola mengemudi yang tidak biasa atau titik *GPS* yang tidak digunakan selama berjam-jam dapat membantu mengatasi risiko kebosanan, kelelahan, dan stres berulang pada pengemudi Grab, yang sering kali memicu kewaspadaan rendah dan perilaku mengemudi yang berbahaya; sebagai langkah proaktif, layanan pelanggan Grab biasanya akan menghubungi pengemudi setelah berjam-jam berkendara untuk memastikan perkembangan terkini dan keselamatan penumpang selama menggunakan layanan Grab-*Car* atau Grab-*Bike* (Maulana et al., 2023).

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kinerja dengan judul **"PENGARUH SISTEM INSENTIF DAN PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP MOTIVASI KERJA PENGEMUDI GRAB-BIKE DI KOTA PONTIANAK"**

1.2. Rumusan Masalah

1.2.1. Pernyataan Penelitian

Layanan ojek online seperti Grab-Bike telah membawa perubahan signifikan dalam sistem transportasi perkotaan, khususnya di Kota Pontianak, dengan menawarkan kemudahan, efisiensi, dan dampak ekonomi yang positif baik bagi pengguna maupun mitra pengemudi. Namun, di balik pertumbuhan pesat layanan ini, keberhasilan dan keberlanjutan operasional Grab-Bike sangat bergantung pada motivasi kerja para pengemudi. Motivasi ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, terutama sistem insentif yang diberikan perusahaan serta efektivitas penggunaan teknologi informasi dalam mendukung pekerjaan mereka sehari-hari. Oleh karena itu, untuk meneliti sejauh mana sistem insentif dan teknologi informasi berkontribusi terhadap motivasi kerja pengemudi Grab-Bike di Kota Pontianak, guna memastikan pelayanan yang optimal dan berkelanjutan dalam kemitraan Grab-Bike.

1.2.2. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh sisitem insentif terhadap motivasi kerja Pengemudi *Grab-bike* di Kota Pontianak?
2. Bagaimana pengaruh penggunaan teknologi informasi dalam aplikasi terhadap motivasi kerja Pengemudi *Grab-bike* di Kota Pontianak?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini berdasarkan pertanaan masalah adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh system insentif terhadap motivasi kerja Pengemudi *Grab-bike* di Kota Pontianak.
2. Menganalisis pengaruh penggunaan teknologi dalam aplikasi terhadap kinerja Pengemudi *Grab-bike* di Kota Pontianak.

1.4. Kontribusi Penelitian

1.4.1. Kontribusi Teori

Penelitian ini dapat memperkaya pemahaman tentang teori insentif, khususnya dalam konteks layanan ojek *online*. Dengan menganalisis dampak insentif terhadap produktivitas pengemudi, penelitian ini memberikan wawasan baru mengenai system insentif yang paling efektif dalam meningkatkan motivasi dan kinerja. Selain itu, integrasi konsep penggunaan teknologi dengan teori produktivitas memungkinkan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana teknologi berkontribusi terhadap motivasi kerja individu dalam lingkungan kerja yang dinamis, seperti layanan ojek *online*.

1.4.2. Kontribusi Praktis

Hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi konkret bagi perusahaan seperti Grab dalam merancang sistem insentif yang lebih efektif dan mengoptimalkan penggunaan teknologi untuk meningkatkan produktivitas pengemudi. Dengan demikian, perusahaan dapat mempertahankan daya saing di pasar sambil meningkatkan motivasi kerja pengemudi. Selain itu, temuan dari penelitian ini dapat digunakan untuk mengembangkan program pelatihan atau pengembangan yang bertujuan untuk meningkatkan motivasi kerja pengemudi, sehingga berdampak positif pada pendapatan mereka dan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Penelitian ini juga dapat memberikan panduan bagi perusahaan lain dalam sektor serupa untuk mengimplementasikan teknologi yang mendukung produktivitas karyawan, mengadaptasi temuan terkait sistem insentif dan teknologi pada pengemudi Grab.

1.5. Gambaran Kontekstual Penelitian

Penelitian ini berfokus pada pengaruh insentif dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap motivasi kerja pengemudi GrabBike di Kota Pontianak. Layanan transportasi berbasis aplikasi, seperti GrabBike, telah membawa perubahan besar dalam pola mobilitas masyarakat urban. Kemudahan akses, fleksibilitas, serta efisiensi yang ditawarkan oleh layanan ini menjadikannya salah satu pilihan utama bagi pengguna transportasi *online*. Keberhasilan GrabBike

dalam mempertahankan pangsa pasar yang besar tidak hanya didukung oleh permintaan yang tinggi dari konsumen, tetapi juga oleh strategi perusahaan dalam menjaga loyalitas dan kinerja para mitra pengemudi. Salah satu strategi utama yang diterapkan adalah sistem insentif berbasis performa, di mana pengemudi diberikan penghargaan tambahan berdasarkan capaian tertentu. Insentif ini menjadi faktor penting yang mempengaruhi motivasi kerja pengemudi, karena semakin tinggi performa mereka, semakin besar pula pendapatan yang dapat mereka peroleh. Dengan adanya insentif, pengemudi merasa lebih dihargai dan termotivasi untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap reputasi perusahaan.

Selain insentif, pemanfaatan teknologi informasi dalam aplikasi GrabBike juga berperan penting dalam meningkatkan motivasi dan kinerja pengemudi. Fitur-fitur canggih yang terintegrasi dalam aplikasi, seperti navigasi berbasis GPS, sistem pemesanan otomatis, serta metode pembayaran digital, memberikan kemudahan bagi pengemudi dalam menjalankan pekerjaannya. Teknologi ini tidak hanya membantu pengemudi dalam mengoptimalkan waktu dan efisiensi perjalanan, tetapi juga meningkatkan keamanan dan kenyamanan dalam bekerja. Selain itu, sistem pemantauan berbasis data yang diterapkan oleh Grab memungkinkan perusahaan untuk memberikan umpan balik kepada pengemudi, baik dalam bentuk peringatan maupun insentif tambahan bagi mereka yang memiliki performa baik. Teknologi informasi juga membantu dalam menjaga keselamatan pengemudi dengan adanya fitur deteksi kelelahan yang memungkinkan Grab untuk mengingatkan pengemudi agar beristirahat setelah bekerja dalam jangka waktu tertentu. Dengan dukungan teknologi yang semakin canggih, pengemudi dapat bekerja lebih optimal, memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan, serta merasa lebih nyaman dalam menjalankan tugas mereka sehari-hari.

Secara keseluruhan, insentif dan teknologi informasi memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan motivasi kerja pengemudi GrabBike di Kota Pontianak. Insentif yang diberikan mendorong pengemudi untuk bekerja lebih giat dan mencapai target yang telah ditetapkan, sementara teknologi informasi memberikan kemudahan dalam operasional sehari-hari, sehingga meningkatkan

produktivitas dan efisiensi kerja. Motivasi kerja yang tinggi dari pengemudi tidak hanya berdampak pada peningkatan pendapatan mereka, tetapi juga meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan, yang pada akhirnya memperkuat posisi GrabBike di pasar transportasi *online*. Oleh karena itu, penelitian ini akan mengkaji secara mendalam bagaimana kedua faktor ini insentif dan teknologi informasi mempengaruhi motivasi kerja pengemudi GrabBike di Kota Pontianak. Dengan pemahaman yang lebih baik mengenai hubungan antara insentif, teknologi informasi, dan motivasi kerja, diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan bagi perusahaan transportasi berbasis aplikasi dalam merancang strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kinerja mitra pengemudi mereka.