



**DISIPLIN DAN MOTIVASI UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS
DAN DAMPAKNYA TERHADAP PENDAPATAN DRIVER MAXIM
DI KOTA JAMBI**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jambi**

Oleh

ANDREAS NAIBAHO

NIM C1B019137

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JAMBI**

2023

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Andreas Naibaho

NIM : C1B019137

Jurusan : Manajemen

Judul Skripsi : Disiplin dan Motivasi Untuk Meningkatkan Kualitas dan
Dampaknya Terhadap Pendapatan Driver Maxim di Kota Jambi

Dengan ini menyatakan :

1. Skripsi ini adalah karya asli penulis, selama proses penulisan, penulis tidak melakukan kegiatan plagiat atas karya ilmiah orang lain, semua petikan yang penulis ajukan didalam skripsi ini sesungguhnya ada dan disiapkan dengan kaedah ilmiah penulisan.
2. Bila kemudian hari didapati ketidaksesuaian sebagaimana pada point (1) maka penulis siap menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang telah diperoleh.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Jambi, 23 Oktober 2023
Yang Membuat Pernyataan

Andreas Naibaho
NIM. C1B019137

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Dengan ini Pembimbing Skripsi dan Ketua Program Studi Manajemen menyatakan bahwa skripsi yang di susun oleh:

Nama : Andreas Naibaho
Nim : C1BO19137
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Disiplin dan Motivasi Untuk Meningkatkan Kualitas dan Dampaknya Terhadap Pendapatan Driver Maxim di Kota Jambi

Telah disetujui untuk diuji dan disahkan sesuai dengan prosedur, ketentuan dan kelaziman yang berlaku pada tanggal seperti tertera di bawah ini :

Jambi, 23 Oktober 2023

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Sry Rosita, S.E., M.M.
NIP 197510192008122001

Hendriyaldy, S.Pd., M.M.
NIP 19891128201931018

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Musnaini, S.E., M.M.
NIP 197706172006042001

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini telah dipertahankan oleh Tim Penguji Komprehensif dan Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi dilaksanakan pada :

Hari : **Senin**

Tanggal : **23 Oktober 2023**

Jam : **08.30-10.00**

Tempat : **Ruang Ujian Skripsi (1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Jambi**

PANITIA PENGUJI

Jabatan	Nama	Tanda Tangan
Ketua Penguji	Prof. Dr. Shofia Amin SE, M.Si	
Penguji Utama	Drs. Rohman Wilian, M.Si M.Si, CPRM, CPGAM, CPSE, CIAP, CITAP, CPBO, CTMP.	
Sekretaris Penguji	Dian Mala Fithriani Aira, SE, MSM	
Anggota Penguji	Dr. Sry Rosita, SE, MM	
	Hendriyaldi, S.Pd., MM	

Disahkan oleh :

Ketua Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Jambi

Dr. Zulfina Adriani, S.E., M.Sc.
NIP. 196702151993032004

Prof. Dr. Junaidi, S.E., M.Si.
NIP. 196706021992031003

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus atas berkat, kasih dan kemurahanNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Disiplin dan Motivasi Untuk Meningkatkan Kualitas dan Dampaknya Terhadap Pendapatan Driver Maxim di Kota Jambi. Tujuan penulisan skripsi ini untuk memenuhi Sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) bagi mahasiswa program S1 di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi. terselesaikannya Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis menghanturkan terima kasih yang sebesar besarnya bagi Ibu Dr. Sry Rosita, S.E., M.M selaku Pembimbing Skripsi I dan Bapak Hendriyaldy, S.Pd., M.M. selaku pembimbing skripsi II, dan semua pihak yang telah memberikan bantuan moril tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai. Karena itu pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Drs. H. Sutrisno, M.Sc., Ph.D selaku Rektor Universitas Jambi
2. Bapak Prof. Dr. Junaidi, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi
3. Ibu Dr. Zulfina Adriani, S.E., M.Sc. selaku Ketua Jurusan Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi
4. Ibu Dr. Musnaini, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi
5. Ibu. Prof. Dr. Shofia Amin S.E., M.Si selaku ketua penguji sidang skripsi, dan Bapak Drs. Rohman Wilian, M.Si selaku penguji utama serta Ibu Dian Mala Fithriani Aira, S.E., MSM selaku sekretaris penguji pada sidang skripsi.
6. Seluruh Dosen Bapak/ Ibu Dosen Pengajar dan Staff Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi
7. Seseorang yang spesial di hati Saya. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya. Berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, baik

tenaga, waktu, maupun materi. Telah menjadi rumah, pendamping dalam segala hal yang menemani, mendukung ataupun menghibur dalam kesedihan, mendengar keluh kesah dan memberi semangat.

8. Kepada teman-teman penulis R-004 Manajemen dan konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia 2019
9. Responden penelitian dan driver Maxim di Kota Jambi yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian.
10. Seluruh pihak yang penulis tidak bisa sebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini belum sempurna karena keterbatasan dan penulis telah berusaha untuk mencapai hasil penulisan yang optimal. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak yang bersangkutan.

Jambi, 23 Oktober 2023

Andreas Naibaho
NIM. C1B019137

LEMBAR PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan Puji Syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat, sukacita serta KemurahanNya. Skripsi ini penulis persembahkan untuk kedua orang tua dan saudara-saudari penulis yang telah memberikan semangat, dukungan dan senantiasa mendoakan keberhasilan disetiap langkah.

Ganda Naibaho (Bapak) dan Resvawati Limbong (Mama)

Bapak dan mama saya yang selalu menjadi penyemangat, sebagai sandaranterkuat dari kerasnya dunia, yang tiada hentinya selalu memberikan kasih sayang, doa dan cinta yang tulus dan penuh keikhlasan yang tak terhingga kepada penulis. Terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis.

Elsa Naibaho, Elya Naibaho, Leo Marisi.G.Naibaho, Emi

YunisaraNaibaho, Evi Shinta Uli Naibaho, Eldani Naibaho,

Egi Naibaho

Kakak, abang dan adekku yang memberikan dukungan dalam berjuang meraih pendidikan dan mimpi-mimpi. Terima kasih atas doa, nasehat, dukungan dan perhatian kalian selama ini.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengkaji dan menganalisis pengaruh disiplin dan motivasi untuk meningkatkan dan dampaknya terhadap pendapatan driver Maxim. Dengan menggunakan metode kuantitatif, teknik pengambilan data yang digunakan melalui wawancara, kuisisioner dan dokumentasi. Sampel pada penelitian ini adalah Driver Maxim di Kota Jambi berjumlah 69 driver. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan *teknik Structural Equation Model (SEM)* dengan program *SmartPLS 3.3.9*. Analisis data pada penelitian ini menggunakan Outer Model yang terdiri dari uji validitas konvergen, uji reliabilitas, uji validitas diskriminan, dan Inner Model yang terdiri dari Uji R-Square dan Uji Hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) Disiplin memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pendapatan driver, 2) Motivasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pendapatan, 3) Kualitas memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pendapatan driver, 4) Disiplin tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas, 5) Motivasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas, 6) Disiplin tidak dapat mempengaruhi kualitas secara signifikan dan dampaknya terhadap pendapatan driver, 7) Motivasi mempengaruhi kualitas secara signifikan dan dampaknya terhadap pendapatan driver.

Kata kunci : Disiplin, Motivasi, Kualitas, Pendapatan.

Abstrack

This research aims to examine and analyze the influence of discipline and motivation to improve and its impact on Maxim driver income. Using quantitative methods, data collection techniques used are interviews, questionnaires and documentation. The sample in this research was Maxim Drivers in Jambi City, totaling 69 drivers. Hypothesis testing was carried out using the Structural Equation Model (SEM) technique with the SmartPLS 3.3.9 program. Data analysis in this research uses the Outer Model which consists of convergent validity test, reliability test, discriminant validity test, and Inner Model which consists of R-Square Test and T Test. The research results show that: 1) Discipline has a positive and significant influence on driver income, 2) Motivation does not have a significant influence on income, 3) Quality has a positive and significant influence on driver income, 4) Discipline does not have a significant influence on quality, 5) Motivation has a positive and significant influence on quality, 6) Discipline cannot significantly influence quality and its impact on driver income, 7) Motivation significantly influences quality and its impact on driver income.

Keywords: Discipline, Motivation, Quality, Income.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN ILMIAH	i
TANDA PERSETUJUAN	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii

BAB I Pendahuluan

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8

BAB II Tinjauan Pustaka

2.1 Pendapatan.....	9
2.1.1 Defenisi Pendapatan	9
2.1.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Pendapatan.....	9
2.1.3 Defenisi Pendapatan driver ojek online	10
2.1.4 Pengukuran Pendapatan driver	11
2.1.5 Faktor-faktor yang mempengaruhi pendapatan driver.....	13
2.2 Disiplin Kerja	13
2.2.1 Pengertian disiplin kerja	13
2.2.2 Macam-macam disiplin kerja	14
2.2.3 Pengukuran disiplin kerja	15
2.2.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin kerja	17
2.3 Motivasi Kerja.....	19
2.3.1 Defenisi Motivasi kerja.....	19
2.3.2 Teori motivasi.....	20
2.3.3 Pengukuran motivasi	21
2.3.4 Jenis-jenis motivasi.....	22
2.3.5 Tujuan Motivasi.....	23
2.3.6 Prinsip Motivasi.....	25
2.4 Kualitas Kerja.....	27
2.4.1 Defenisi Kualitas Kerja.....	27
2.4.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas kerja	27
2.4.3 Pengukuran kualitas kerja.....	28
2.5 Kerangka Pemikiran	35
2.6 Hipotesis	35

BAB III Metode Penelitian

3.1 Rancangan Penelitian	37
3.1.1 Metode Penelitian	37

3.1.2 Tipe Penelitian.....	37
3.2 Variabel penelitian dan Defenisi operasional.....	38
3.3 Lokasi penelitian	40
3.4 Populasi, sampel, dan teknik sampling	40
3.4.1 Populasi	40
3.4.2 Sampel	40
3.4.3 Teknik Sampling.....	41
3.5 Jenis dan sumber data.....	41
3.6 Metode Pengumpulan data	42
3.7 Teknik analisa data.....	42
3.8 Analisis Deskriptif.....	43
3.9 Evaluasi outer model.....	45
3.10 Analisis Inner Model.....	46
BAB IV GAMBARAN UMUM	
4.1 Gambaran umum	48
4.2 Logo transportasi Online Maxim	48
4.3 Visi dan Misi transportasi online Maxim	49
4.4 Jenis-jenis layanan produk atau jasa transportasi online Maxim	50
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	
5.1 Hasil penelitan.....	52
5.1.1 Karakteristik responden.....	52
5.2 Analisis Deskriptif Variabel.....	52
5.3 Analisis data	63
5.3.1 Uji outer model.....	63
5.3.2 Uji inner model.....	66
5.3.3 Uji hipotesis.....	67
5.4 Pembahasan.....	70
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan.....	81
6.2 Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA.....	84

DAFTAR TABEL

1.1 Tarif Ojek Online	2
1.2 Peraturan Disiplin Ojek Online	3
1.3 Motivasi yang dilakukan Driver Ojek Online	5
1.4 Kualitas yang ditawarkan Driver Ojek Online	6
2.1 Penelitian Terdahulu	30
3.1 Defenisi Operasional	38
3.2 Skala Likert	42
3.3 Rentang Pengklasifikasian Variabel	44
5.1 Karakteristik Responden	52
5.2 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Pendapatan	53
5.3 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Disiplin	55
5.4 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Motivasi	57
5.5 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas	60
5.6 Nilai Cross Loading	64
5.7 Hasil Uji Reabilitas dan nilai AVE	66
5.8 Hasil nilai R-Square	66
5.9 Uji Hipotesis Bootstrapping	67
5.10 Uji Hipotesis Spesific Inderect Effects	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pencapaian Driver Selama Sebulan.....	4
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	35
Gambar 4.1 Logo Transportasi Online Maxim	49
Gambar 5.1 Outer Model.....	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	86
Lampiran 2 Kuisisioner	87
Lampiran 3 Karakteristik Responden.....	93
Lampiran 4 Rekapitulasi Pengisian Kuisisioner	95
Lampiran 5 Hasil Olah Data	103
Lampiran 6 Dokumentasi.....	106

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Ojek online di Indonesia banyak jenisnya, seperti Gojek yang hadir di Indonesia pada tahun 2009, dilanjutkan oleh Grab yang hadir di Indonesia pada tahun 2014, dan Maxim yang beroperasi di Indonesia pada tahun 2018. Maxim merupakan perusahaan teknologi asal Rusia, sebelum masuk ke Indonesia, Maxim sudah beroperasi di 45 kota di 13 negara sejak 2014. Maxim menyediakan pelayanan transportasi berupa kendaraan roda empat maupun roda dua. Perusahaan ini didirikan oleh Insiyur dari Rusia yaitu Maxsim Belonogov.

Saat ini, transportasi sudah menjadi suatu kebutuhan bagi setiap orang saat bepergian. Jenis transportasi yang digunakan disesuaikan dengan kebutuhannya. Jenis transportasi dibagi menjadi 2, yaitu transportasi umum dan transportasi pribadi. Transportasi pribadi yang paling banyak digunakan yaitu transportasi kendaraan bermotor. Walaupun kendaraan bermotor dianggap sebagai kendaraan yang paling efektif dan efisien ditengah kemacetan, namun jika semakin hari kendaraan bermotor semakin meningkat tetap saja akan menimbulkan kemacetan.

Masalah kemacetan mempengaruhi penggunaan jenis transportasi di suatu kota, baik umum maupun pribadi. Masalah kemacetan sudah menjadi hal yang biasa bagi warga yang tinggal di kota-kota besar. Namun pada kenyataannya tidak ada yang menginginkannya terjebak dalam situasi tersebut. Saat kemacetan semakin mencekam, masyarakat cenderung menggunakan sepeda motor saat bepergiandengan alas an agar tidak terjebak macet. Saat ini, jumlah pengguna kendaraan bermotor kian meningkat tiap tahunnya. Namun disisi lain ada yang memanfaatkan situasi seperti kemacetan sebagai peluang usaha. Beberapa tahun terakhir ini telah banyak perusahaan yang menawarkan jasa ojek online sebagai solusi kemacetan dan sebagai sumber pendapatan. Banyak orang yang berkeinginan untuk bekerja sebagai driver

Maxim. Mulai dari kalangan Mahasiswa, yang sudah berkeluarga dan yang masih lajang. Pendapatan driver Maxim berasal dari orderan yang diselesaikan driver tersebut. Orderan nyaterdiri dari Bike,Delivery, Food & Shop, Cleaning, Food & Goods dan Helper.

Tabel 1.1. Tarif Transportasi Ojek Online

Biaya Jasa	Kp 548 tahun 2020	KP 564 tahun 2022	KP Baru tahun 2022
	Minimal(RP)	Minimal(RP)	Minimal(Rp)
Zona 1	7.000 - 10.000	9.250 - 11.500	8.000 - 10.000
Zona 2	9.000 - 10.500	13.000 - 13.500	10.200 - 11.200
Zona 3	7000 - 10.000	10.500 - 13.000	9.200 - 11.000

Sumber: kompas.com

Berdasarkan tabel 1.1 bahwa pada zona 1 tarif minimal dengan rentang biaya antara 8000-10.000.

Tarifnya tentu berbeda- beda. Tarif Bike mulai dari harga Rp. 8900 dan akan bertambah setiap kilometernya sebesarRp.1000. Dan untuk Delivery tarifnya mulai dari Rp.4000 dan bertambah Rp.1000 setiap kilometernya. Untuk mendapatkan orderan driver harus melakukan Top Up (mengisi saldo) pada akun yang sudah di daftar, minimal Top Up sebesar Rp.25000. Potongan saldo per orderan sebesar 15% dari jumlah tarif yang di dapatkan driver. Misalnya tarif sebesar Rp.20.000, maka driver akan menerima sebesar Rp.20.000 dari penumpang dan saldo akan terpotong otomatis sebesar 15% dari Rp.20.000.

Beberapa penelitian telah dilakukan untuk meneliti pendapatan driver ojek online. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Cahyadi (2017) yang menyatakan bahwa usia, jam kerja, jumlah penumpang berdampak positif, sedangkan tingkat Pendidikan berpengaruh negatif terhadap pendapatan driver online (Gojek). Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Giri & Dewi (2017) menyatakan bahwa Keseluruhan variable secara simultan menunjukkan berpengaruh sedangkan secara

parsial tidak berpengaruh terhadap pendapatan driver gojek di kota Denpasar, Bali. Pendapatan ojek online dapat dipengaruhi oleh disiplin dan motivasi dari driver tersebut. Disiplin ojek online menurut penelitian yang dilakukan oleh Azizah et al (2018) menyatakan bahwa terdapat faktor yang mempengaruhi disiplin kerja seseorang, salah satunya adalah kompensasi. Sehingga secara tidak langsung disiplin kerja dipengaruhi oleh kepuasan kerja berupa kompensasi. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Fitriani (2021) menyatakan bahwa adanya pengaruh yang signifikan tentang konsep disiplin diri yang dimiliki oleh driver Gojek terhadap kinerja dan penghasilan mereka. Driver ojek online (Maxim) harus menepati disiplin yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Disiplin tersebut terdapat pada tabel berikut ini:

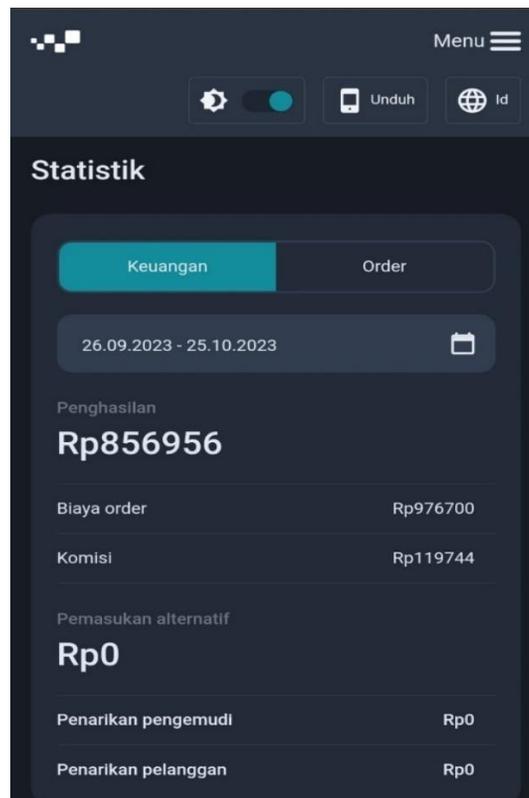
Tabel 1.2. Peraturan Disiplin driver ojek online (Maxim) tahun 2020

Jenis Disiplin	Keterangan
Disiplin Waktu	<ul style="list-style-type: none"> - Bekerja lebih awal - Bekerja tepat waktu - Memiliki jam kerja yang tinggi
Mematuhi Peraturan yang dibuat perusahaan	<ul style="list-style-type: none"> - Memakai helm, jaket sesuai ketentuandari perusahaan - Dilarang mengangkut penumpang lainsaat memenuhi orderan - Dilarang menghubungi pelanggan dengan tujuan mengganggu privasi

Sumber: Ruangojol.com (2023)

Tabel diatas merupakan peraturan disiplin yang dibuat oleh perusahaan, namun tetap terjadi pelanggaran yang dilakukan driver ojek online Maxim. Contoh pelanggaran yang pernah dibuat oleh driver pada tanggal 05 oktober 2023, driver mengangkut penumpang driver lain dengan sengaja dan kejadian ini sering terjadi. Pada tanggal 10 oktober 2023, driver melakukan pelanggaran dengan menipu pelanggan yang meminta tolong membelikan makanan. Pelanggan mentransfer uang kepada driver, kemudian driver langsung blok wa dari pelanggan. Banyak cara untuk melakukan pencegahan pada pelanggaran tersebut. Salah satu caranya dengan memberikan motivasi kepada driver.

Motivasi sangat penting dalam meningkatkan pendapatan dan motivasi dapat menjadi pendorong seseorang melaksanakan suatu kegiatan untuk mendapatkan hasil yang terbaik. Perusahaan sangat membutuhkan driver yang giat dan bekerja untuk mencapai hasil yang maksimal.



Gambar 1.1. Pencapaian Driver Ojek Online Maxim Dalam Sebulan

Gambar diatas merupakan gambar pencapai driver ojek online (Maxim) dalam sebulan. Pencapaian tersebut dapat menjadi motivasi untuk lebih meningkatkan pendapatan.

Motivasi ojek online menurut penelitian yang dilakukan oleh Anggraeni (2020) menyatakan bahwa kebutuhan hidup menjadi satu-satunya indikator yang paling penting berpengaruh terhadap motivasi kerja. Sedangkan penelitian yang dilakukan

oleh Kinanti (2019) menyatakan bahwa terdapat tiga faktor yang membentuk motivasi yaitu faktor kepuasan kerja, dukungan kerja dan lingkungan kerja. Beberapa jenis motivasi yang dapat diciptakan oleh driver ojek online (Maxim) untuk meningkatkan pendapatan terdapat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.3. Motivasi yang dilakukan Driver ojek online

Jenis Motivasi	Keterangan
Memenuhi kebutuhan	- Untuk memperoleh penghasilan - Untuk membeli barang yang diinginkan
Mengisi waktu kosong	- Bekerja ketika tidak ada kesibukan lain - Mencari pengalaman kerja
Masalah ekonomi	- Ekonomi keluarga yang kurang mampu
Belajar Mandiri	- Tidak meminta uang lagi kepada orang tua - Tidak bergantung kepada orangtua

Penjelasan diatas menunjukkan bahwa disiplin, motivasi mampu meningkatkan pendapatan, namun perlu ditambahkan kualitas di dalam penelitian ini. Kualitas seorang driver dapat dilihat dari seberapa baik pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dan dapat mematuhi aturan-aturan yang ditetapkan oleh pihak Maxim.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Perangin-angin (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang kecil dan tidak signifikan terhadap pendapatan driver. Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh Novel (2018) menyatakan bahwa motivasi kerja dan disiplin kerja memiliki pengaruh terhadap kualitas layanan. Beberapa jenis kualitas yang ditawarkan oleh driver ojek online (Maxim) kepada pelanggan untuk meningkatkan pendapatan terdapat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.4. Kualitas yang ditawarkan driver ojek online

Jenis Kualitas	Keterangan
Kualitas pelayanan	- Memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan - Berperilaku baik kepada klien ataupun operator
Kualitas Kinerja	- Ramah kepada pelanggan - Berbicara dengan sopan - Menghargai pelanggan

Sumber: Ruangojol.com

Berdasarkan tabel diatas, kesuksesan driver Maxim dipengaruhi oleh kualitas transportasi yang diberikannya. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh driver, maka semakin tinggi pula tingkat pendapatannya.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana Disiplin dan Motivasi mempengaruhi pendapatan Driver Maxim di kota Jambi, namun akan sangat menarik jika ditambahkan variabel kualitas dalam meningkatkan pendapatan. Oleh karena itu, penulis tertarik meneliti penelitian yang berjudul: **“Disiplin dan Motivasi Untuk Meningkatkan Kualitas dan Dampaknya Terhadap Pendapatan Driver Maxim di Kota Jambi.”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas menunjukkan bahwa motivasi dan disiplin sangat berpengaruh terhadap pendapatan setiap driver. Setiap driver dituntut mempunyai kualitas sesuai dengan harapan pihak Maxim, yang dimana akan mengoptimalkan pendapatan driver tersebut.

Pernyataan diatas dapat menggambarkan bahwa pentingnya disiplin dan motivasi untuk meningkatkan kualitas dan dampaknya terhadap pendapatan sangat penting untuk diteliti lebih lanjut. Berdasarkan pernyataan tersebut maka dapat disimpulkan rumusan masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran Disiplin dan Motivasi untuk Meningkatkan Kualitas dan Dampaknya terhadap Pendapatan Terhadap Pendapatan Driver Maxim di kota Jambi
2. Bagaimana Disiplin mempengaruhi Pendapatan Driver?
3. Bagaimana Disiplin mempengaruhi Kualitas?
4. Bagaimana Motivasi mempengaruhi pendapatan driver?
5. Bagaimana Motivasi Mempengaruhi Kualitas?
6. Bagaimana Kualitas Mempengaruhi Pendapatan Driver?
7. Bagaimana Disiplin dapat meningkatkan kualitas dan dampaknya terhadap pendapatan?
8. Bagaimana Motivasi dapat meningkatkan kualitas dan dampaknya terhadap pendapatan?

1.3. Tujuan Penelitian

Ada pun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui seperti apa gambaran disiplin dan motivasi untuk meningkatkan kualitas dan dampaknya terhadap pendapatan driver Maxim di kota Jambi
2. Untuk mengetahui Pengaruh disiplin terhadap pendapatan driver Maxim.
3. Untuk mengetahui Pengaruh disiplin terhadap kualitas.
4. Untuk mengetahui Pengaruh motivasi terhadap pendapatan driver Maxim.
5. Untuk mengetahui Pengaruh motivasi terhadap kualitas.
6. Untuk mengetahui pengaruh kualitas terhadap pendapatan driver Maxim
7. Untuk mengetahui pengaruh disiplin meningkatkan kualitas dan dampaknya terhadap pendapatan driver Maxim.
8. Untuk mengetahui pengaruh disiplin meningkatkan kualitas dan dampaknya terhadap pendapatan driver Maxim.

1.4. Manfaat Penelitian

Ada pun manfaat dari penulisan tugas akhir ini adalah:

1. Teoritis

Penelitian ini bisa di jadikan landasan dalam mengembangkan model penelitian mengenai disiplin dan motivasi untuk meningkatkan kualitas dan dampaknya terhadap pendapatan driver yang lebih komprehensif dengan objek yang lebih luas.

2. Praktis

a. Bagi Perusahaan:

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi pihak Maxim kota Jambi.

b. Bagi Akademis:

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menjadi referensi bagi penelitian yang berkaitan dengan Disiplin dan Motivasi untuk Meningkatkan Kualitas dan Dampaknya Terhadap Pendapatan Driver.

c. Bagi Penelitian:

Penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana untuk menelaah sejauh mana ilmu yang peneliti pelajari berkaitan dengan disiplin dan motivasi untuk meningkatkan kualitas dan dampaknya terhadap pendapatan driver di lapangan

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pendapatan

2.1.1. Defenisi Pendapatan

Pendapatan artinya tujuan utama berasal pendirian suatu perusahaan. sebagai suatu organisasi yang berorientasi profit maka pendapatan mempunyai peranan yang sangat akbar. Pendapatan artinya faktor penting dalam operasi suatu perusahaan, sebab pendapatan akan menghipnotis tingkat untung yg diperlukan akan menjamin kelangsungan hayati perusahaan.

Menurut Greuning et al., (2013) pendapatan adalah menjadi peredaran masuk berasal manfaat ekonomi yg berasal asal aktivitas normal bisnis. Pendapatan didefenisikan sebagai peredaran masuk bruto asal manfaat irit secara periode, muncul asal kegiatan bisnis normal, serta membentuk kenaikan ekuitas yang jelas bukan berasal donasi pemilik ekuitas. Menurut Martani et al., (2016) pendapatan merupakan penghasilan yang berasal dari aktivitas normal dari suatu identitas dan merujuk kepada istilah yang berbeda-beda seperti penjualan, pendapatan jasa, bunga, dividen, dan royalty. Menurut Lam & Lau (2014) pendapatan adalah pendapatan adalah arus masuk bruto berasal manfaat irit selama periode berjalan yg ada pada rangkaian kegiatan biasa asal sebuah entitas waktu arus masuk dihasilkan dalam penambahan modal, selain yg berkaitan menggunakan donasi pemegang ekuitas.

Dari beberapa pendapat ahli di tersebut bisa disimpulkan bahwa, pendapatan ialah jumlah penghasilan yg diterima oleh para anggota warga dalam jangka waktu tertentu menjadi balas jasa atau faktor-faktor produksi yg telah disumbangkan.

2.1.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi pendapatan

Menurut Bivens & Mishel (2015) mengemukakan bahwa faktor- faktor yang mempengaruhi pendapatan sebagai berikut:

1. Pendidikan dan Keterampilan

Tingkat pendidikan dan keterampilan yang dimiliki seseorang dapat

mempengaruhi pendapatan. Pendapatan yang baik dan keterampilan yang relevan dengan pasar kerja dapat membuka peluang yang lebih baik untuk pekerjaan dengan gaji yang lebih tinggi.

2. Produktivitas dan Kinerja

Tingkat produktivitas dan kinerja seseorang dalam pekerjaan dapat mempengaruhi pendapatan. Orang-orang yang mampu menghasilkan lebih banyak atau memberikan kontribusi yang lebih bernilai bagi perusahaan memiliki peluang yang lebih besar untuk mendapatkan kenaikan gaji atau bonus.

3. Disiplin kerja

Tingkat disiplin seseorang dalam menjalankan tugas-tugas pekerjaan dapat mempengaruhi pendapatan. Kedisiplinan yang tinggi berarti seseorang dapat menghormati tenggat waktu, mengikuti prosedur yang ditetapkan, dan bekerja dengan konsisten, yang dapat meningkatkan produktivitas dan kinerja.

4. Motivasi dan Ambisi

Tingkat motivasi dan ambisi seseorang dalam mencapai tujuan karir dan keuangan dapat mempengaruhi pendapatan. Orang-orang yang memiliki motivasi yang tinggi cenderung bekerja lebih keras, mengambil inisiatif, dan mencari peluang untuk meningkatkan diri mereka sendiri, yang dapat berdampak positif pada pendapatan.

5. Perencanaan dan Pengembangan Karir

Seseorang yang memiliki rencana karir yang baik dan melakukan pengembangan diri secara terus-menerus cenderung mencapai tingkat pendapatan yang lebih tinggi. Mereka mungkin mengambil peluang pelatihan, sertifikasi, atau pendidikan lanjutan yang relevan untuk meningkatkan keahlian dan meningkatkan nilai pasar.

2.1.3. Definisi pendapatan driver ojek online

Pendapatan driver ojek online adalah jumlah uang yang diperoleh oleh seorang pengemudi ojek online dari setiap pelayanan yang diberikan kepada pelanggannya.

Driver ojek online hanya mendapat penghasilan dari komisi yang diberikan oleh platform ojek online seperti Gojek, Grab, Maxim, dll.

Menurut Khusaini (2021) pendapatan driver ojek online adalah penghasilan yang diterima driver ojek online dari penumpangnya ditambah dengan insentif dana intensif. dalam hal ini berarti semakin rajin seorang driver ojek online pada bekerja maka penghasilan dan bonus yg di dapat juga semakin banyak. Menurut Utari (2021) pendapatan driver ojek online bergantung di lamanya jam kerja, jumlah penumpang, bonus, serta intensif dimana faktor tadi bisa menaikkan pendapatan para driver.

Dari beberapa pendapat ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa, pendapatan driver ojek online ialah jumlah uang yang diterima sang seorang pengemudi ojek online serta melakukan layanan antar jemput dengan memakai software ojek online.

2.1.4. Pengukuran pendapatan driver

Umumnya pendapatan driver ojek online bergantung di lamanya jam kerja, jumlah penumpang, bonus, dan intensif dimana faktor tersebut dapat menaikkan pendapatan para driver. Menurut Utari (2021) untuk mengukur pendapatan driver ojek online menjadi berikut:

1. Rata-rata pendapatan tunai dalam sebulan, yaitu imbalan yang diperoleh setelah orang tersebut melakukan pekerjaan untuk orang lain yang diberikan dalam waktu ataupun satu bulan. Ada pun pendapatan tunai driver ojek online yaitu:
 - a) Total pendapatan
Mencakup semua pendapatan yang diperoleh oleh driver ojek online dalam sebulan. Dalam hal ini, driver dapat mencatat semua pendapatan yang diterima dari aplikasi ojek online sebagai total pendapatan.
 - b) Jumlah order
Mencakup jumlah order yang dilakukan oleh driver ojek online dalam sebulan. Semakin banyak order yang dilakukan, maka semakin besar pula kemungkinan pendapatan yang dihasilkan.

c) Jumlah jam kerja

Mencakup jumlah jam kerja yang dilakukan oleh driver ojek online dalam sebulan. Dalam hal ini, driver dapat mencatat jam mulai dan jam selesai bekerja setiap harinya

2. Rata-rata pendapatan non tunai/bonus dalam sebulan, yaitu keliru satu bentuk intensif individu. Karyawan akan menerima insentif Jika bisa menjual sejumlah barang tertentu atau membuat sejumlah uang eksklusif. Adapun pendapatan non tunai driver ojek online yaitu:

a) Jam kerja

korelasi jam kerja dengan pendapatan didasari menggunakan teori utilitas yaitu bekerja atau tidak bekerja buat menikmati saat luangnya. Bekerja berarti akan membuat upah yang selanjutnya akan membuat pendapatan. meningkat jam kerja yg dilakukan driver semakin akbar peluang memperoleh pendapatan yg akan diterima driver.

b) Jumlah penumpang

Semakin banyak jumlah penumpang yang memesan jasa transportasi online semakin akbar pula peluang memperoleh pendapatan yang akan diterima driver.

c) Rating

Rating adalah faktor yang sangat krusial pada pendapatan driver. meningkat rating yang dimiliki driver meningkat juga pendapatan yg diterima driver.

d) Bonus/intensif

Bonus adalah suatu prestasi yg sudah dicapai sang karyawan, atau kompensasi khusus yg bukan adalah bagian dari honor . bonus sangat erat hubungannya menggunakan poin dimana bila poin yang dicapai sang driver memenuhi target maka driver tersebut akan mendapatkan bonus berasal dari perusahaan.

2.1.5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pendapatan Driver

Pendapatan driver ojek online dipengaruhi oleh banyak faktor seperti pengaruh umur, jumlah jam kerja, bahan bakar yang digunakan, jumlah penumpang, dll. Menurut Prayogo & Arianti (2020) faktor-faktor yang mempengaruhi pendapatan driver ojek online sebagai berikut:

1. Jumlah poin dalam sebulan

Point adalah angka yang akan didapatkan driver setelah menyelesaikan setiap layanan yang dipesan oleh pelanggan. Setiap layanan memiliki nilai yang berbeda-beda.

2. Tarif rata-rata tiap pesanan

Tarif rata-rata pesanan adalah besarnya rata-rata tarif dari setiap pesanan yang diperoleh driver dan setiap layanan yang diselesaikan.

3. Curahan jam kerja

Curahan jam kerja merupakan waktu yang digunakan driver untuk bekerja. Tidak ada aturan dan batasan mengenai jam kerja driver sehingga driver bebas menentukan jam kerjanya sendiri. Semakin lama jam kerja yang dicurahkan oleh driver untuk bekerja setiap harinya akan semakin meningkatkan pendapatan.

4. Pengalaman kerja

Pengalaman jam kerja yaitu lamanya responden menjalani pekerjaan sebagai driver sejak awal hingga sekarang yang dihitung dengan satuan bulan.

2.2. Disiplin Kerja

2.2.1. Definisi Disiplin Kerja

Disiplin sangat penting dalam kehidupan manusia yang tidak luput dari kesalahan. Penanaman disiplin seharusnya dilakukan sejak dini dan secara terus menerus agar menjadi kebiasaan. Orang-orang yang berhasil dalam pekerjaan, umumnya mempunyai kedisiplinan yang tinggi, sedangkan orang yang gagal umumnya tidak disiplin.

Menurut Jeffrey & Soleman (2017) menyatakan bahwa Disiplin kerja merupakan pelaksanaan manajemen untuk memperkuat pedoman organisasi. Disiplin adalah fungsi keenam pengelolaan sumber daya manusia yang paling penting karena semakin baik disiplin kerja karyawan, semakin tinggi pula penghargaan pekerjaan yang akan dicapai. Tanpa disiplin kerja yang baik, sulit bagi sebuah organisasi untuk mencapai hasil yang optimal.

Disiplin mempunyai makna yang luas dan berbeda-beda, oleh karena itu disiplin mempunyai berbagai macam pengertian. Kata disiplin berasal dari bahasa latin yaitu *discere* yang berarti belajar, kemudian timbul kata *disciplina* yang berarti pengajaran atau pelatihan. Menurut Hasibuan (2019) “Kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku”. Peraturan yang dimaksud termasuk absensi, terlambat masuk, serta pulang karyawan. Jadi hal ini merupakan suatu sikap indiscipliner karyawan yang perlu disikapi dengan baik oleh pihak manajemen. Sedangkan Mangkunegara (2013) berpendapat bahwa “disiplin kerja merupakan pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman-pedoman organisasi”.

Berdasarkan pengertian dari para ahli dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja merupakan ketaatan yang dilakukan oleh seseorang dengan penuh kesadaran pada peraturan suatu organisasi atau perusahaan untuk mencapai tujuan tertentu. Peraturan tersebut meliputi peraturan tertulis dan tidak tertulis. Kedisiplinan tidak hanya menaati peraturan saja, tetapi menaati sanksi yang berlaku apabila karyawan tersebut melanggar peraturan.

2.2.2. Macam-macam Disiplin Kerja

Semua kegiatan dalam hal untuk mendisiplinkan seluruh pegawai di dalam sebuah instansi adalah hal yang tidak mudah dan perlu dukungan dari seluruh driver instansi tersebut. Menurut Guest (2017) ada 3 bentuk disiplin kerja yaitu sebagai berikut:

1. Disiplin kerja Berbasis Kepatuhan

Disiplin kerja berbasis kepatuhan menekankan pada kepatuhan driver terhadap aturan dan prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa driver bekerja sesuai dengan standar dan prosedur yang telah ditentukan, sehingga dapat meminimalkan resiko kesalahan dan pelanggaran.

2. Disiplin Kerja Berbasis Keterlibatan

Disiplin kerja berbasis keterlibatan menekankan pada keterlibatan driver dalam proses pengambilan keputusan dan penetapan tujuan perusahaan. Driver diberi kesempatan untuk berkontribusi secara aktif dalam pengembangan strategi dan tujuan perusahaan, sehingga mereka memiliki tanggung jawab yang lebih besar dalam mencapai hasil yang diinginkan.

3. Disiplin Kerja Berbasis Keterikatan

Disiplin kerja berbasis keterikatan menekankan pada keterikatan driver terhadap perusahaan dan nilai-nilai yang dijunjung tinggi oleh perusahaan. Driver diharapkan untuk memahami dan mematuhi nilai-nilai yang dianut oleh perusahaan, serta menjadikan perusahaan sebagai bagian dari identitas mereka.

2.2.3. Pengukuran Disiplin Kerja

Kedisiplinan perlu ditingkatkan untuk menunjang kelancaran pekerjaan karyawan. Penilaian disiplin kerja bagi karyawan setiap perusahaan sangat dibutuhkan karena akan membantu manajer perusahaan untuk mengambil langkah dalam penilaian setiap karyawan. Untuk mengukur disiplin kerja menurut Putra et al., (2016) sebagai berikut:

1. Aturan kerja Meliputi:

Tingkat kehadiran karyawan dengan standar kehadiran yang telah ditetapkan perusahaan

- b. Ketentuan jam kerja
- c. Intruksi dari atasan
- 2. Etika Meliputi:
 - a. Tingkah laku karyawan terhadap atasan dan rekan kerja
 - b. Kejujuran karyawan dalam bekerja
 - c. Tanggung jawab karyawan terhadap pekerjaan

Menurut Hasibuan (2017) untuk mengukur disiplin kerja sebagai berikut:

1. Sikap

Sikap merupakan mental dan perilaku karyawan yang berasal dari kesadaran atau kerelaan dirinya sendiri dalam melaksanakan tugas dan peraturan perusahaan berupa kehadiran berkaitan dengan keberadaan karyawan ditempat kerja untuk bekerja, kemampuan memanfaatkan dan menggunakan perlengkapan dengan baik

2. Norma

Norma merupakan peraturan tentang apa yang boleh dan apa yang tidak boleh dilakukan oleh para karyawan selama dalam peraturan dan sebagai acuan dalam bersikap berupa mematuhi peraturan merupakan karyawan secara sadar mematuhi peraturan yang ditentukan perusahaan dan mengikuti cara kerja yang ditentukan perusahaan.

3. Tanggung jawab

Tanggung jawab merupakan kemampuan dalam menjalankan tugas dan dan peraturan perusahaan. Menyelesaikan pekerjaan pada waktu yang ditentukan karyawan harus bertanggung jawab atas pekerjaan dengan menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktu yang di tentukan.

Menurut Sutrisno (2017) untuk mengukur disiplin kerja sebagai berikut:

1. Taat kepada aturan waktu

Ini dilihat dari jam masuk kerja, jam pulang, dan jam istirahat yang tepat waktu sesuai dengan aturan yang berlaku di perusahaan:

1. Taat terhadap peraturan perusahaan.

Meliputi peraturan dasar tentang cara berpakaian, dan bertingkah laku dalam pekerjaan.

2. Taat terhadap aturan perilaku dalam pekerjaan

Ini ditunjukkan dengan cara melakukan pekerjaan sesuai dengan jabatan, tugas, dan tanggung jawab serta cara berhubungan dengan unit kerja lain.

3. Taat terhadap peraturan lainnya di perusahaan

Aturan ini mengenai apa yang boleh dan apa yang tidak boleh dilakukan oleh para pegawai dalam perusahaan.

2.2.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Disiplin Kerja

Disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri karyawan terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan. Hukuman diperlukan dalam meningkatkan kedisiplinan dan mendidik karyawan supaya menaati semua peraturan perusahaan. pemberian hukuman harus adil dan tegas terhadap semua karyawan. Tanpa dukungan disiplin karyawan yang baik, sulit perusahaan untuk mewujudkan tujuannya. Menurut Hartatik (2014) pada dasarnya ada dua faktor yang mempengaruhi disiplin kerja yaitu:

1. Faktor Kepribadian

Faktor yang penting dalam kepribadian adalah sistem nilai yang dianut yaitu yang berkaitan langsung dengan disiplin. Sistem nilai akan terlihat dari sikap seseorang, dimana sikap ini diharapkan akan tercerminkan dalam perilaku, terdapat tiga sikap mental dalam perilaku yaitu:

- a. Disiplin karena kepatuhan. Disiplin kerja dalam tingkatan ini dilakukan semata untuk mendapatkan reaksi positif dari pimpinan atau atasan yang memiliki wewenang
- b. Disiplin karena identifikasi. Disiplin ini didasarkan pada identifikasi adanya perasaan kekaguman dan penghargaan terhadap pimpinan.

c. Disiplin karena internalisasi. Disiplin kerja dalam tingkatan ini terjadi karena karyawan mempunyai nilai disiplin diri yang tinggi.

2. Faktor Lingkungan

Sikap disiplin dalam diri seseorang merupakan produk interaksinya dengan lingkungan, terutama lingkungan sosial. Oleh karena itu pembentukan disiplin tunduk pada kaidah-kaidah proses belajar. Disiplin kerja yang tidak muncul begitu saja, tetapi merupakan suatu proses belajar yang dilakukan secara terus-menerus. Agar proses pembelajaran berjalan efektif pemimpin yang merupakan agen pengubah perilaku memperhatikan prinsip-prinsip konsisten, adil, bersikap positif dan terbuka. Selanjutnya menurut Sutrisno (2017) faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin kerja karyawan yaitu:

1. Besar kecilnya pemberian kompensasi.
2. Ada tidaknya keteladanan pimpinan dalam perusahaan.
3. Ada tidaknya aturan pasti yang dapat dijadikan pegangan.
4. Keberanian pimpinan dalam mengambil tindakan.
5. Ada tidaknya pengawasan pimpinan.
6. Ada tidaknya perhatian kepada para karyawan.
7. Diciptakan kebiasaan-kebiasaan yang mendukung tegaknya disiplin.

Berdasarkan dua pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi disiplin kerja meliputi:

1. Tujuan dan kemampuan yang dimiliki perusahaan.
2. Balas jasa, yaitu besar kecilnya kompensasi yang diterima oleh karyawan.
3. Teladan pimpinan yang berani dan tegas
4. Pengawasan oleh pimpinan dalam mengontrol karyawan.
5. Sanksi hukum yang tegas
6. Hubungan kemanusiaan antar sesama karyawan

2.3. Motivasi Kerja

2.3.1. Definisi Motivasi Kerja

Peranan manusia yang terlibat dalam mencapai tujuan organisasi sangat penting. Oleh karena itu, untuk menggerakkan agar sesuai dengan yang kehendaki organisasi tersebut maka haruslah dipahami motivasi manusia yang bekerja di dalam organisasi tersebut. Motivasi inilah yang menentukan perilaku orang-orang untuk bekerja, atau dengan kata lain perilaku merupakan cerminan yang paling sederhana dari motivasi.

Kata motivasi berasal dari bahasa latin *movere* yang berarti dorongan atau daya gerak. Menurut Mangkunegara (2013) “motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan pegawai agar mampu mencapai tujuan dari motifnya”. Sedangkan menurut Hasibuan (2019) “motivasi kerja adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerjasama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan”.

Menurut Gibson et al., (2013) Motivasi merupakan kekuatan yang mendorong seorang karyawan yang menimbulkan dan mengarahkan perilaku. Dorongan tersebut menghasilkan suatu pencarian untuk menemukan tujuan tertentu dan apabila tercapai akan memuaskan kebutuhan. Seberapa kuat motivasi yang dimiliki individu akan banyak menentukan terhadap kualitas perilaku yang ditampilkannya, baik dalam konteks belajar, bekerja maupun dalam kehidupan lainnya.

Berdasarkan pengertian dari beberapa ahli di atas dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja merupakan sesuatu yang dapat menimbulkan dorongan bagi seseorang untuk mau melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya dengan rasa semangat untuk mencapai tujuan perusahaan.

Motivasi mempersoalkan bagaimana caranya mendorong gairah kerja individu, agar mereka mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan keterampilannya untuk tercapainya tujuan perusahaan.

Setiap individu memiliki dorongan motivasi onal dasar yang berbeda-beda sehingga pemimpin atau manajer harus pandai menganalisis konsep motivasi dengan situasi yang terjadi. Sikap mental karyawan yang pro dan positif terhadap situasi kerja akan memperkuat motivasi kerjanya untuk mencapai kinerja maksimal.

2.3.2. Teori Motivasi

Setiap teori motivasi berusaha untuk menguraikan apa sebenarnya manusia dan manusia dapat menjadi seperti apa. Sebuah teori motivasi mempunyai isi dalam bentuk pandangan tertentu mengenai manusia. Isi teori motivasi membantu untuk memahami keterlibatan dinamis tempat organisasi beroperasi dengan menggambarkan manajer dan karyawan saling terlibat dalam organisasi setiap hari. Teori motivasi ini juga membantu manajer dan karyawan untuk memecahkan permasalahan yang ada di organisasi. Berikut ini merupakan beberapa teori motivasi yang dapat digunakan untuk menjelaskan motivasi. Teori motivasi tersebut diantaranya adalah:

1. Teori Kebutuhan

Menurut Mangkunegara (2013) berpendapat “kebutuhan dapat didefinisikan sebagai suatu kesengajaan atau pertentangan yang dialami antara suatu kenyataan dengan dorongan yang ada dalam diri”. Menurut Maslow (2013) hierarki kebutuhan manusia adalah sebagai berikut:

- a. Kebutuhan fisiologikal, yaitu kebutuhan untuk makan, minum, perlindungan fisik, bernafas, seksual. Kebutuhan ini merupakan kebutuhan tingkat terendah atau disebut pulsa sebagai kebutuhan yang paling dasar.
- b. Kebutuhan rasa aman, yaitu kebutuhan akan perlindungan dari ancaman, bahaya, pertentangan, dan bahaya lingkungan hidup.

- c. Kebutuhan untuk merasa dimiliki, yaitu kebutuhan untuk diterima oleh kelompok, berafiliasi, berinteraksi, dan kebutuhan untuk mencintai serta dicintai.
- d. Kebutuhan akan harga diri, yaitu kebutuhan untuk dihormati dan dihargai oleh orang lain.
- e. Kebutuhan untuk mengaktualisasikan diri, yaitu kebutuhan untuk menggunakan kemampuan, *skill*, dan potensi. Kebutuhan untuk berpendapat dengan mengemukakan ide-ide memberi penilaian dan kritik terhadap sesuatu.

2. Teori Motivasi Pemeliharaan

Menurut teori ini umumnya para karyawan baru cenderung memutuskan perhatiannya pada pemuasan tingkat kebutuhan lebih rendah dalam pekerjaan pertama mereka, terutama keamanan. Setelah hal itu terpuaskan mereka akan berusaha untuk memenuhi tingkatan-tingkatan kebutuhan yang lebih tinggi. Menurut Herzberg ada 2 faktor yang mempengaruhi kerja seseorang dalam organisasi:

- a) Faktor-faktor penyebab kebutuhan kerja mempunyai pengaruh pendorong bagi prestasi dan semangat kerja
- b) Faktor-faktor penyebab ketidakpuasan kerja mempunyai pengaruh negatif bagi prestasi dan semangat kerja.

2.3.3. Pengukuran Motivasi

Menurut McClelland (2014) untuk mengukur motivasi sebagai berikut:

- 1. Kebutuhan akan prestasi Meliputi:
 - a) Memiliki kesempatan untuk berprestasi
 - b) Kesempatan untuk mengikuti Pendidikan dan pelatihan
 - c) Bangga hasil kerja menjadi acuan bagi teman sejawat
- 2. Kebutuhan akan kekuasaan Meliputi:
 - a) Memiliki kewenangan dan tanggung jawab terhadap keberhasilan perusahaan
 - b) Mempunyai wewenang untuk menyelesaikan pekerjaan sendiri.

3. Kebutuhan akan afiliasi Meliputi:

- a) Menjalin hubungan dengan sesama pegawai dan atasan
- b) Memiliki kesempatan membantu teman sejawat
- c) Mendapat pengakuan dari masyarakat atas pekerjaannya.

Menurut Maslow (2013) untuk mengukur motivasi sebagai berikut:

1. Kebutuhan Dasar

Yaitu kebutuhan yang diperlukan untuk mempertahankan kelangsungan hidup seseorang, meliputi kebutuhan akan makanan, minuman, tempat tinggal, kepuasan seksual, kebutuhan fisik lainnya.

2. Keamanan dan keselamatan kerja

Yaitu kebutuhan seseorang akan keamanan, meliputi merasa aman dari ancaman kecelakaan dan keselamatan dalam melakukan pekerjaan.

3. Sosial

Yaitu kebutuhan sosial, meliputi teman dicintai dan mencintai, serta diterima dalam pergaulan kelompok karyawan dan lingkungan.

4. Penghargaan

Yaitu kebutuhan karyawan akan penghargaan diri, meliputi pengakuan serta penghargaan prestasi dari karyawan, dan masyarakat lingkungannya.

5. Aktualisasi Diri

Yaitu kebutuhan untuk aktualisasi diri meliputi menggunakan kecakapan, kemampuan, keterampilan, dan potensi optimal untuk mencapai prestasi kerja yang sangat memuaskan atau luar biasa yang sulit dicapai orang lain.

2.3.4. Jenis-Jenis Motivasi

Motivasi merupakan hal yang penting bagi setiap karyawan agar menjadi lebih semangat dalam melaksanakan tugas yang diberikan oleh atasan. Seseorang bisa saja mengalami perubahan dalam hal potensi dan kapasitasnya ketika beraktivitas sehari-hari. Terkadang potensi dan kapasitas seseorang mengalami penurunan dan

terkadang statis atau tetap. Oleh karenanya, upaya pembinaan motivasi kerja karyawan, upaya pembinaan motivasi kerja karyawan merupakan hal yang sangat penting. Menurut Hasibuan (2018) menyatakan ada dua jenis motivasi sebagai berikut:

1. Motivasi positif

Motivasi positif maksudnya manajer memotivasi (merangsang) bawahan dengan memberikan hadiah kepada mereka yang berprestasi di atas prestasi standar. Dengan memotivasi positif, semangat kerja bawahan akan meningkat karena umumnya manusia senang menerima yang baik-baik saja.

2. Motivasi negatif

Motivasi negatif maksudnya manajer memotivasi bawahan dengan standar mereka akan mendapat hukuman. Dengan motivasi negatif ini semangat bekerja dalam jangka waktu pendek akan meningkat karena mereka takut dihukum, tetapi dalam jangka waktu yang panjang dapat berakibat kurang baik.

Motivasi di atas sangat membantu setiap karyawan untuk lebih semangat dalam bekerja. Pimpinan yang baik mampu memberikan motivasi kepada bawahannya agar terangsang untuk semangat bekerja. Bagi karyawan yang mentalnya rendah, motivasi positif lebih disukai karena tidak ada tekanan dengan bayang-bayang hukuman dari pimpinan.

2.3.5. Tujuan Motivasi

Motivasi seseorang dipengaruhi oleh stimuli kekuatan intrinsik yang ada pada diri seseorang/individu yang bersangkutan, stimuli eksternal mungkin juga dapat mempengaruhi motivasi, tetapi motivasi itu sendiri mencerminkan reaksi individu terhadap stimuli tersebut. Seseorang memerlukan motivasi agar orang tersebut mau melakukan suatu pekerjaan. Hasibuan (2017) menyatakan tujuan motivasi sebagai berikut:

1. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan
2. Meningkatkan produktivitas kerja karyawan

3. Mempertahankan kestabilan karyawan perusahaan
4. Peningkatan kedisiplinan karyawan.
5. Mengefektifkan pengadaan karyawan.
6. Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik.
7. Meningkatkan loyalitas, kreativitas, dan partisipasi karyawan.
8. Meningkatkan tingkat kesejahteraan karyawan.
9. Mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas-tugasnya.
10. Meningkatkan efisiensi penggunaan alat-alat dan bahan baku.

Perusahaan harus dapat memotivasi kerja karyawan agar karyawan bekerja dengan penuh semangat untuk mencapai tujuan. Tercapainya tujuan perusahaan sangat bergantung dari sumber daya manusia yang dalam hal ini yaitu karyawan. Kepuasan karyawan akan terwujud apabila dapat bekerja dengan tenang dan penuh semangat. Suasana pekerjaan yang harmonis akan membuat karyawan nyaman bekerja di perusahaan dan akan meningkatkan rasa kesetiaan terhadap perusahaan.

Menurut Mangkunegara (2013) untuk mengukur motivasi kerja sebagai berikut:

1. Tanggung Jawab
Yaitu memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi terhadap pekerjaannya.
2. Prestasi kerja
Yaitu melakukan sesuatu/pekerjaan dengan sebaik-baiknya
3. Peluang untuk maju
Yaitu Keinginan mendapatkan upah yang adil sesuai dengan pekerjaan
4. Pengakuan atas kinerja
Yaitu keinginan mendapatkan upah lebih tinggi dari biasanya
5. Pekerjaan yang menantang
Yaitu keinginan untuk belajar menguasai pekerjaannya di bidangnya.

2.3.6. Prinsip Motivasi

Seorang pemimpin perusahaan dalam memberikan motivasi kepada bawahan harus mempertimbangkan prinsip-prinsip motivasi. Berikut merupakan beberapa prinsip dalam memotivasi pegawai menurut Mangkunegara (2013) yaitu:

1. Prinsip Partisipasi

Dalam upaya memotivasi kerja, pegawai perlu diberikan kesempatan ikut berpartisipasi dalam menentukan tujuan yang akan dicapai oleh pemimpin.

2. Prinsip Komunikasi

Pemimpin mengkomunikasikan segala sesuatu yang berhubungan dengan usaha pencapaian tugas, dengan informasi yang jelas, pegawai akan lebih mudah dimotivasi kerjanya.

3. Prinsip Mengakui Andil Bawahan

Pemimpin mengakui bahwa bawahan (pegawai) mempunyai andil di dalam usaha pencapaian tujuan. Dengan pengakuan tersebut, pegawai akan lebih mudah dimotivasi kerjanya.

4. Prinsip Pendelegasian Wewenang

Pemimpin yang memberikan otoritas atau wewenang kepada pegawai bawahan untuk sewaktu-waktu dapat mengambil keputusan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, akan membuat pegawai yang bersangkutan menjadi termotivasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan oleh pemimpin.

5. Prinsip Memberi Perhatian

Pemimpin memberikan perhatian terhadap apa yang diinginkan pegawai bawahan, maka pegawai akan bekerja sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pemimpin.

6. Prinsip Partisipasi

Dalam upaya memotivasi kerja, pegawai perlu diberikan kesempatan ikut berpartisipasi dalam menentukan tujuan yang akan dicapai oleh pemimpin.

7. Komunikasi

Pemimpin mengkomunikasikan segala sesuatu yang berhubungan dengan usaha pencapaian tugas, dengan informasi yang jelas, pegawai akan lebih mudah dimotivasi kerjanya.

8. Prinsip Mengakui Andil Bawahan

Pemimpin mengakui bahwa bawahan (pegawai) mempunyai andil di dalam usaha pencapaian tujuan. Dengan pengakuan tersebut, pegawai akan lebih mudah dimotivasi kerjanya.

9. Prinsip Pendelegasian Wewenang

Pemimpin yang memberikan otoritas atau wewenang kepada pegawai bawahan untuk sewaktu-waktu dapat mengambil keputusan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, akan membuat pegawai yang bersangkutan menjadi termotivasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan oleh pemimpin.

10. Prinsip Mengakui Andil Bawahan

Pemimpin mengakui bahwa bawahan (pegawai) mempunyai andil di dalam usaha pencapaian tujuan. Dengan pengakuan tersebut, pegawai akan lebih mudah dimotivasi kerjanya.

11. Prinsip Pendelegasian Wewenang

Pemimpin yang memberikan otoritas atau wewenang kepada pegawai bawahan untuk sewaktu-waktu dapat mengambil keputusan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, akan membuat pegawai yang bersangkutan menjadi termotivasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan oleh pemimpin.

12. Prinsip Memberi Perhatian

Pemimpin memberikan perhatian terhadap apa yang diinginkan pegawai bawahan, maka pegawai akan bekerja sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pemimpin. Prinsip yang telah dikemukakan oleh para ahli dapat ditarik kesimpulan bahwa yang terpenting dalam prinsip motivasi adalah selalu mengupayakan untuk menggerakkan bawahan atau karyawan diimbangi dengan pemenuhan kebutuhan bawahan dalam melakukan pekerjaan.

2.4. Kualitas Kerja

2.4.1. Definisi Kualitas kerja

Menurut Jaiswal & Dhar (2021) kualitas kerja adalah tingkat kepuasan karyawan dalam bekerja di suatu organisasi yang terdiri dari keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kemampuan karyawan, dukungan organisasi, lingkungan kerja yang baik, keamanan kerja, dan kesempatan pengembangan karir.

Menurut Yu & Chen (2021) kualitas kerja adalah tingkat kepuasan karyawan terhadap kondisi kerja, termasuk lingkungan kerja yang aman dan sehat, dukungan dan manajemen, partisipasi karyawan dalam pengambilan keputusan, penghargaan yang adil, dan kesempatan untuk mengembangkan diri. Sedangkan menurut Sharma dan Jha (2019) kualitas kerja merupakan keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kemampuan karyawan, lingkungan kerja yang aman dan sehat, dukungan organisasi, penghargaan yang adil, dan kesempatan untuk mengembangkan diri sehingga dapat meningkatkan kepuasan, Kesehatan dan kinerja karyawan.

Dari beberapa pendapat ahli di atas, kualitas kerja ialah mutu dari karyawan dalam memenuhi target dari perusahaan untuk menghasilkan produk yang baik dan sesuai dengan target.

2.4.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Kerja

Menurut Dessler (2014) kualitas kerja mampu dilihat melalui aspek kemampuan pegawai yang bisa dibuktikan, seperti:

1. Kepatuhan terhadap aturan dan prosedur.
2. Ketepatan waktu
3. Konsistensi dalam kinerja
4. Komitmen terhadap Profesionalisme

Sedangkan menurut Sharma & Jha (2019) faktor yang mempengaruhi kualitas kerja sebagai berikut:

1. Kompensasi dan imbalan

Kompensasi dan imbalan yang adil dan memadai dapat mempengaruhi kualitas kerja karyawan, seperti kepuasan kerja, motivasi, dan kinerja.

2. Lingkungan kerja

Faktor lingkungan kerja seperti keamanan, kenyamanan, dan kebersihan dapat meningkatkan produktivitas dan kepuasan kerja

3. Budaya Organisasi

Budaya organisasi yang baik dan positif dapat mempengaruhi kualitas kerja. Perusahaan yang memiliki budaya yang kuat dan positif cenderung memiliki karyawan yang lebih puas dengan pekerjaan mereka dan berkinerja lebih baik.

Dari uraian diatas menunjukkan bahwa ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi kualitas kerja, diantaranya yaitu faktor individu (kemampuan, keterampilan, dan pengalaman kerja), faktor psikologis (persepsi, peran, dan kepuasan kerja), dan faktor organisasi (struktur dan desain pekerjaan).

2.4.3. Pengukuran Kualitas Kerja

Menurut Hasibuan (2018) untuk mengukur kualitas kerja sebagai berikut:

1. Potensi diri, meliputi:

- a) Kemampuan
- b) Kekuatan, baik belum terwujud dan telah terwujud.

2. Proses Kerja, meliputi:

- a) Kemampuan membuat perencanaan kerja
- b) Kreatif dalam melaksanakan pekerjaan
- c) Mengevaluasi tindakan kerja

3. Hasil kerja Optimal, meliputi:

- a) Hasil yang diharuskan dimiliki seorang karyawan
- b) Mampu memberikan hasil kerja terbaik
- c) Kualitas dan kuantitas kerja.

Menurut Lussier & Hendon (2019) untuk mengukur kualitas kerja sebagai berikut:

1. Kepuasan pelanggan

kepuasan pelanggan dapat diukur dengan mengamati seberapa banyak pelanggan yang merasa puas dengan produk atau layanan yang diberikan oleh individu atau tim.

2. Kepatuhan terhadap prosedur dan peraturan

Kepatuhan terhadap prosedur dan peraturan dapat diukur dengan mengamati seberapa banyak individu atau tim yang mengikuti prosedur dan peraturan yang telah ditetapkan.

3. Kemampuan berkomunikasi

Kemampuan berkomunikasi dapat diukur dengan mengamati seberapa baik individu atau tim dalam berkomunikasi dengan rekan kerja, pelanggan, atau pihak lain yang terlibat dalam pekerjaan.

4. Kehadiran

Kehadiran dapat diukur dengan membandingkan jumlah hari kerja yang dihadiri oleh individu atau tim dengan jumlah hari kerja yang telah ditetapkan

5. Inisiatif

Inisiatif dapat diukur dengan mengamati seberapa banyak individu atau tim yang mengambil tindakan proaktif untuk mengatasi masalah atau meningkatkan kinerja.

Dari berbagai kriteria di atas, menunjukkan bahwa kualitas kerja mencakup semua unsur yang akan dievaluasi dalam pekerjaan masing-masing pegawai/karyawan dalam suatu organisasi. Kualitas ini mencakup berbagai kriteria yang digunakan dalam mengukur hasil yang telah diselesaikan.

Table 2.1 Penelitian Terdahulu

NO	Sumber	Judul Penelitian	Teknik dan Metode	Hasil
1.	Deddy Cahyadi (2017)	Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi pendapatan Driver ojek online (Studi pada Gojek Malang)	Kuantitatif Deskriptif, Analisis regresi berganda	Usia, jam kerja, jumlah penumpang berdampak positif, sedangkan tingkat Pendidikan berpengaruh negative terhadap pendapatan driver Gojek.
2	Putu citrayani & Made Heny Urmila Dewi (2017)	Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi pendapatan driver Gojek di kota Denpasar, Bali	Simple random sampling, Analisis regresi berganda	Jam kerja, umur, tingkat Pendidikan dan pengalaman kerja berpengaruh secara simultan terhadap pendapatan driver Gojek. Namun secara parsial, variabel jam kerja dan pengalaman kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan, sedangkan variable umur dan tingkat Pendidikan tidak

				berpengaruh terhadap pendapatan driver Gojek.
3.	Jesica Nur Azizah & Anisa Eka Septining wulan (2020)	Hubungan antara kepuasan kerja dengan disiplin kerja (2020)	Metode kuantitatif, Teknik Accidental Sampling	Terdapat faktor yang mempengaruhi disiplin kerja seseorang, salah satunya adalah kompensasi. Sehingga secara tidak langsung disiplin kerja dipengaruhi oleh kepuasan kerja berupa kompensasi.
4	Ela Fitriani (2021)	Konsep disiplin diri Michel Foucault bagi kinerja driver Gojek untuk mampu bersaing di era ekonomi	Metode Kualitatif, Teknik wawancara dan analisis Wawancara kritis	Adanya pengaruh yang signifikan tentang konsep disiplin diri yang dimiliki oleh driver Gojek terhadap kinerja dan penghasilan mereka.

5	Fitria Nur Anggraeni (2020)	Survey motivasi kerja pada driver ojek online Grab	Pendekatan Kuantitatif	Indikator kebutuhan hidup menjadi satu-satunya indikator yang paling berpengaruh terhadap motivasi kerja
6	Ledia Putri Kinanti (2019)	Analisis faktor-faktor motivasi driver ojek online dalam perspektif teori hierarki kebutuhan	Kuantitatif eksploratif, Analisis data dengan software SPSS25.0	Terdapat tiga faktor yang membentuk motivasi yaitu, faktor kepuasan kerja, dukungan kerja dan lingkungan kerja
7	Novel (2018)	Pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kualitas layanan di perusahaan fitness Surabaya	Kuantitatif kausal, Teknik analisis PLS	Bahwa motivasi kerja dan disiplin kerja memiliki pengaruh terhadap kualitas layanan.
8.	Trines Perta Perangin-angin(2018)	Pengaruh kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan terhadap pendapatan mitra	Analisis regresi berganda, Koefisien determinasi, Asumsi klasik	Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang kecil dan tidak signifikan terhadap pendapatan driver

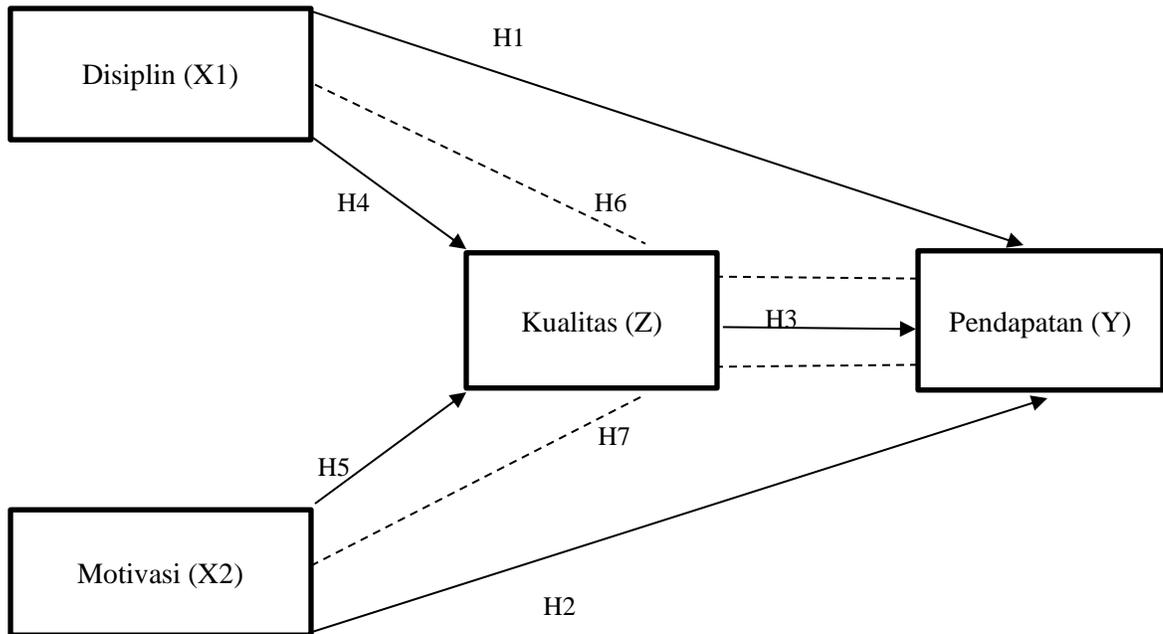
		Gojek Medan periode 2017-2018		Gojek.
9	Enjang Mya Afiyati (2018)	Pengaruh pengembangan karir, Motivasi kerja, dan Disiplin kerja terhadap Kinerja karyawan Bank Syariah Mandiri cabang Surakarta	Teknik Total Sampling, Uji asumsiklasik, Analisisregresi linearberganda,Uji statistik, Uji validitas dan Uji Reabilitas	Secara parsial, pengembangan karir, motivasi kerja, dan disiplin kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan perusahaan
10.	Nisa Miftaqul Rohmah (2021)	Pengaruh Modal dan jam kerja terhadap Pendapatan pedagang pasar Mlilir kabupaten Madiun	Metode pendekatan kuantitatif, Teknik simple random sampling, Uji Validitas dan Reabilitas, Uji asumsi klasik	1. Modal tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap pendapatan pedagang pasar Mlilir kabupaten Madiun 2. Jam kerja berpengaruh secara signifikan terhadap pendapatan pedagang pasar Mlilir kabupaten

				Madiun 3. Secara simultan modal dan jam kerja berpengaruh terhadap pendapatan.
11	Marsusanti (2018)	Faktor-faktor yang mempengaruhi pendapatan Gojek	Simple random sampling	kenaikan BBM dan perubahan sistem poin berpengaruh terhadap pendapatan driver GO-JEK. Namun dari hasil wawancara, pesaing dan sistem point memiliki pengaruh 75% dan sedangkan kenaikan BBM hanya berpengaruh terhadap pendapatan driver Go-jek sebesar 25% saja.
12	saskia R.E. Egeten, Ita P.F. Rorong, dan Jacline I.Sumual (2022)	Analisi faktor-faktor yang mempengaruhi pendapatan driver Grab Bike di kota Manado	Analisis regresi linear berganda	secara parsial variabel tarif berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pendapatan Driver Grab Bike sedangkan variabel Jam Kerja secara parsial tidak berpengaruh terhadap Pendapatan Driver Grab Bike.

2.5. Kerangka Pemikiran

Disiplin dan motivasi merupakan faktor yang dapat menentukan tinggi rendahnya pendapatan seorang driver. Untuk mencapai pendapatan yang tinggi, maka driver tentunya harus memiliki disiplin dan motivasi yang baik yang mana dapat mempengaruhi kualitas setiap driver Maxim.

Ada pun kerangka pemikiran yang dapat digambarkan dari uraian diatas yaitu sebagai berikut:



Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran

Dari kerangka pemikiran diatas, maka terlihat disiplin dan motivasi berpengaruh terhadap pendapatan, yang dimana juga mempengaruhi kualitas driver tersebut.

2.6. Hipotesis

Menurut Sugiyono (2019) Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan, dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang belum relevan, belum didasarkan pada data-data empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis yang penulis ambil adalah sebagai berikut:

- H1: Diduga Disiplin memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pendapatan driver Maxim di kota Jambi.
- H2: Diduga Motivasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pendapatan driver Maxim di kota Jambi.
- H3: Diduga Kualitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pendapatan driver Maxim di kota Jambi.
- H4: Diduga Disiplin memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas driver Maxim di kota Jambi.
- H5: Diduga Motivasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas driver Maxim di kota Jambi.
- H6: Diduga Disiplin mempengaruhi kualitas secara signifikan dan dampaknya Terhadap pendapatan
- H7: Diduga Motivasi mempengaruhi kualitas secara signifikan dan dampaknya Terhadap pendapatan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian diartikan sebagai strategi mengatur latar penelitian agar peneliti memperoleh data yang valid sesuai dengan karakteristik variable dan tujuan peneliti.

Rancangan peneliti dirumuskan dengan tujuan adanya arah yang jelas dan target yang hendak dicapai dalam penelitian. Jika tujuan penelitian jelas dan terumuskan dengan baik, maka penelitian dan pemecahan masalah akan berjalan dengan baik pula.

3.1.1. Metode Penelitian

Penelitian pada dasarnya untuk menunjukkan kebenaran dan pemecahan masalah dari masalah yang diteliti. Untuk mencapai tujuan tersebut perlu menggunakan metode yang tepat dan relevan. Dalam penelitian ini metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif.

3.1.2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian survey yaitu penelitian yang dilakukan dengan Menyusun draft pertanyaan dan diajukan kepada responden. Menggunakan tipe penelitian survey karena dalam pengumpulan data penulis menghimpun informasi dari para responden dan menggunakan kuesioner sebagai metode pokok.

3.2. Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentanghal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Secara teoritis variable dapat didefenisikan sebagai atribut atau obyek yang mempunyai variasi antara satu orang dengan yang lain atau satu obyek dengan obyek yang lain. Menurut hubungan antara variable dengan variable yang lain maka macam-macam variable dalam penelitian dapat dibedakan menjadi:

1. Variabel Independen

Variabel ini sering disebut sebagai variable stimulus,predictor. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variable bebas. Variabel bebas merupakan variable yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variable dependen/variable terikat. Variabel independent dalam penelitian ini adalah Disiplin (X1), Motivasi (X2), Kualitas (Z)

2. Variabel Dependen

Variabel ini sering disebut sebagai variable output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variable terikat. Variabel terikat merupakan variable yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variable bebas. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Pendapatan Driver (Y).

Tabel 3.1. Defenisi Operasional

No	Variabel	Defenisi Operasional	Dimensi	Indikator
	Disiplin	Defenisi kerja merupakan kemampuan seseorang untuk mematuhi aturan, prosedur, dan standar yang ditetapkan perusahaan atau organisasi, Putra et al., (2016)	1. Aturan Kerja	1. Tingkat kehadiran karyawan dengan Standar kehadiran yang telah di tetapkan perusahaan 2. ketentuan jam kerja 3. Intruksi dari atasan
			2. Etika	1. Tingkah laku karyawan terhadap Atasan dan rekan kerja 2. Kejujuran karyawan dalam bekerja 3. Tanggung jawab karyawan terhadap Pekerjaan

2	Motivasi	Motivasi kerja merupakan keinginan Individu untuk mencapai prestasi tertentu, yang didorong oleh tiga kebutuhan dasar yaitu, kebutuhan akan prestasi, kebutuhan akan kekuasaan, dan kebutuhan akan afiliasi. McClelland (2014)	1. Kebutuhan akan prestasi	1. Memiliki kesempatan untuk berprestasi 2. Kesempatan untuk mengikuti pendidikan Dan pelatiba 3. Bangga hasil kerja menjadi acuan bagi Teman sejawat
			2. Kebutuhan Akan Kekuasaan	1. Memiliki kewenangan dan tanggung Jawab terhadap keberhasilan perusahaan 2. Mempunyai wewenang untuk Menyelesaikan pekerjaan sendiri
			3. kebutuhan Akan afiliasi	1. Menjalin hubungan dengan sesama Pegawai dan atasan 2. Memiliki kesempatan membantu teman Sejawat 3. Mendapat pengakuan dari masyarakat atas Pekerjaannya.
3	Kualitas	Kualitas kerja merupakan suatu keadaan dimana pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang sesuai dengan persyaratan, standar, atau spesifikasi yang telah ditetapkan, sehingga hasil kerja yang dihasilkan berkualitas dan memenuhi harapan yang diinginkan. Hasibuan (2018).	1. Potensi Diri	1. Kemampuan 2. Kekuatan, baik belum terwujud dan Telah terwujud
			2. Proses Kerja	1. Kemampuan membuat perencanaan kerja 2. Kreatif dalam melaksanakan pekerjaan 3. Mengevaluasi tindakan kerja
			3. Hasil kerja optimal	1. Hasil yang diharuskan dimiliki Seorang karyawan 2. Mampu memberikan hasil kerja terbaik 3. Kualitas dan kuantitas kerja
4	Pendapatan Driver	Pendapatan driver ojek online bergantung pada lamanya jam kerja, jumlah penumpang, bonus, dan intensif dimana faktor tersebut dapat meningkatkan pendapatan driver. Utari (2021).	1. Rata-rata pendapatan tunai dalam sebulan	1. Total Pendapatan 2. Jumlah order 3. Jumlah jam kerja
			2. Rata-rata pendapatan non tunai dalam sebulan	1. Jam kerja 2. Jumlah penumpang 3. Rating 4. Bonus/Intensif

3.3. Lokasi Penelitian

Lokasi yang dijadikan tempat penelitian adalah kantor Maxim kota yang berada di Jl. D.I. Panjaitan No.31.3 RT.38 Kel. Jelutung, Kec. Jelutung, Kota Jambi 36124.

3.4. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

3.4.1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu. Ada pun populasi dalam penelitian ini adalah para driver Maxim di kota Jambi dengan jumlah 215 driver.

3.4.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu. Maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representative/mewakili. Dalam penentuan sampel, peneliti menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

Rumus:

$$n = \frac{N}{1 + N (e^2)}$$

Keterangan;

n = Ukuran Sampel

N = Populasi

e = Presentasi Kelonggaran ketidakterikatan karena kesalahan pengambilan sampel yang diinginkan 10%

Perhitungan:

$$n = \frac{N}{1 + N (e^2)}$$

$$n = \frac{215}{1 + 215 (0,1^2)}$$

$$n = \frac{215}{1 + 2,15}$$

$$n = \frac{215}{3.15}$$

$$n = 68,25 \Rightarrow 69 \text{ driver.}$$

3.4.3. Teknik Sampling

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini, adalah probability sampling yang menggunakan teknik simple random sampling yang berarti pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

3.5. Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan jenis data kuantitatif. Menurut Kuncoro (2013) data kuantitatif merupakan data yang diukur dalam suatu skala numerik (angka) yang dapat dibedakan menjadi data interval dan data rasio.

Ada pun sumber data yang digunakan penulis yaitu data primer dan sekunder. Data primer di peroleh dengan mengumpulkan data secara langsung dari sumbernya dengan melalui wawancara, survey, eksperimen, dan sebagainya. Sedangkan data

sekunder diperoleh dari instansi-instansi, perpustakaan, maupun pihak dan sumber-sumber lainnya.

3.6. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data pada penelitian ini ada dua yaitu menggunakan wawancara dan kuesioner. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.

Kuesioner (Angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Pada penelitian ini peneliti akan menyebarkan angket langsung kepada para driver Maxim dikota Jambi.

Tabel 3.2 Skala Likert

No	Pilihan Responden	Singkatan	Skor
1	Sangat Tidak Setuju	STS	1
2	Tidak Setuju	TS	2
3	Netral	N	3
4	Setuju	S	4
5	Sangat Setuju	SS	5

3.7. Teknik Analisa Data

Data yang terkumpul dalam penelitian ini akan dianalisis menggunakan metode kuantitatif, berdasarkan permasalahan, hipotesis, dan rancangan penelitian yang telah ditetapkan. Untuk analisis penelitian ini, akan digunakan teknik Structural Equation Model (SEM) dengan menggunakan Partial Least Square (PLS) sebagai alat pengolahan data, dengan bantuan software Smart PLS (v.3.3.9). Metode Structural Equation Modeling (SEM) merupakan kumpulan teknik statistika yang digunakan untuk menguji hubungan antara variabel yang kompleks dan tidak dapat diuji

menggunakan persamaan regresi linear, sesuai dengan penjelasan yang diberikan oleh Ghozali dan Latan (2015).

Partial Least Square (PLS) adalah metode analisis yang bersifat "soft modeling", yang memungkinkan pengolahan data dengan sampel kecil (kurang dari 100 sampel) dan tidak bergantung pada banyak asumsi. PLS juga digunakan untuk mengkonfirmasi teori, sehingga cocok digunakan dalam penelitian yang berbasis prediksi. Selain itu, PLS juga dapat digunakan untuk menjelaskan adanya atau tidak adanya hubungan antara variabel laten.

3.8. Analisis Deskriptif

Metode yang digunakan dalam analisis pada penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif. Analisis deskriptif merupakan suatu teknik statistik yang digunakan untuk memberikan gambaran atau deskripsi terhadap obyek yang diteliti berdasarkan data sampel atau populasi yang ada, tanpa melakukan analisis atau membuat kesimpulan yang berlaku umum dalam penelitian, sesuai dengan penjasanyang diberikan oleh Furadantin (2018).

Dalam penelitian ini, dilakukan analisis deskriptif untuk mengidentifikasi nilai variabel kualitas, variabel disiplin, variabel motivasi, variabel pendapatan. Selain itu, akan dibahas mengenai pengaruh disiplin dan motivasi untuk meningkatkan kualitas dan dampaknya terhadap pendapatan. Untuk menilai pengukuran jawaban responden, akan digunakan kriteria pengklasifikasian untuk menentukan rentang skor dan skala, sesuai dengan rumus yang telah ditetapkan.

Penentuan Rentang Skala:

$$Rs = \frac{n-(m-1)}{m}$$

Keterangan:

Rs: Rentang Skala

m: Jumlah alternatif jawaban

I: Jumlah sampel

sehingga:

$$R_s = \frac{69(5-1)}{5}$$

$$= 55,2$$

Penentuan rentang skor:

$$\text{Rentang skor terendah} = N \times \text{Skor terendah}$$

$$= 69 \times 1 = 69$$

$$\text{Rentang skor tertinggi} = N \times \text{Skor Tertinggi}$$

$$= 69 \times 5 = 345$$

Sesuai dengan skala penilaian yaitu skala likert 1-5, maka skor akhir berkisaran 69-345. Berikut pengklasifikasian variable dalam table berikut ini:

Tabel 3.3 Rentang Pengklasifikasian Variabel

Variabel	Rentang Penilaian	Klasifikasi
Disiplin	69 – 124,2	Sangat rendah
	124,2 – 179,4	Rendah
	179,4 – 234,6	Sedang
	234,6 – 289,8	Tinggi
	289,8 - 345	Sangat Tinggi
Motivasi	69 – 124,2	Sangat rendah
	124,2 – 179,4	Rendah
	179,4 – 234,6	Sedang
	234,6 – 289,8	Tinggi
	289,8 - 345	Sangat tinggi
Kualitas	69 – 124,2	Sangat rendah
	124,2 – 179,4	Rendah
	179,4 – 234,6	Sedang
	234,6 – 289,8	Tinggi
	289,8 - 345	Sangat Tinggi

Pendapatan	69 – 124,2	Sangat rendah
	124,2 – 179,4	Rendah
	179,4 – 234,6	Sedang
	234,6 – 289,8	Tinggi
	289,8 - 345	Sangat Tinggi

3.9. Evaluasi Outer Model

Menurut Ghozali dan Latan (2015), dalam analisis menggunakan metode SEM dengan menggunakan PLS sebagai alat untuk mengolah data, terdapat tahapan pengujian outer model yang dapat dilakukan untuk mengevaluasi validitas dan reliabilitas model. Pengujian ini melibatkan konsep-konsep seperti convergent validity, discriminant validity, dan composite reliability.

1. Convergent Validity

Apabila terdapat korelasi tinggi antara skor yang diperoleh dari dua instrumen yang berbeda namun mengukur konstruk yang sama, maka hal ini disebut sebagai validitas konvergen. Dalam uji validitas menggunakan software SmartPLS, dapat dilihat melalui dua tahap yaitu nilai loading factor atau outer loading dan Nilai average extracted (AVE). Loading factor adalah ukuran korelasi antara skor item/komponen dengan skor konstruk. Rule Of Thumb yang biasa digunakan untuk suatu indikator dapat dikategorikan baik apabila nilai outer loading $> 0,7$. Menurut Gozali dan Latan (2015), nilai AVE (Average Variance Extracted) harus lebih besar dari 0,5.

2. Discriminant Validity

Validitas diskriminan dapat diketahui jika dua instrumen yang berbeda yang mengukur dua konstruk yang diprediksi tidak memiliki korelasi dan menghasilkan skor yang tidak berkorelasi. Salah satu cara untuk menguji validitas diskriminan dengan indikator reflektif adalah melalui nilai cross loading. Nilai ini harus lebih besar dari 0,70 untuk setiap variabel, dan model dianggap memiliki validitas diskriminan yang cukup jika akar AVE (Average Variance Extracted) untuk setiap konstruk lebih besar daripada korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya

dalam model (Hamid & Anwar, 2019).

3. Composite Reliability

Reliabilitas suatu konstruk yang menggunakan indikator reflektif dapat diukur dengan dua cara, yaitu cronbach's alpha dan composite reliability. Pengujian reliabilitas konstruk dengan cronbach's alpha seringkali menghasilkan nilai yang lebih rendah daripada perkiraan, oleh karena itu lebih baik menggunakan composite reliability yang nilainya harus lebih besar dari 0,70. Secara umum, dalam mengevaluasi keandalan suatu konstruk, dianjurkan agar nilai reliabilitas komposit (composite reliability) mencapai angka di atas 0,7, walaupun angka 0,6 masih dapat diterima (Ghozali dan Latan, 2015).

3.10. Analisis Inner Model

Model internal adalah suatu struktur model yang menghubungkan variabel laten. Dalam analisis ini, nilai koefisien jalur digunakan untuk mengevaluasi pengaruh antara variabel laten dengan melakukan perhitungan bootstrapping. Evaluasi tahap dilakukan dengan mempertimbangkan kriteria nilai R-Square dan nilai signifikansi Hamid & Anwar (2019).

1. R-Square (R²), R-Square digunakan untuk mengukur seberapa besar variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variasi variabel independen. Nilai R-Square dalam Partial Least Squares (PLS) mengindikasikan jumlah variasi asli konstruk yang dapat dijelaskan. Nilai R-Square yang tinggi menunjukkan kualitas yang lebih baik pada model prediksi dan model penelitian yang diajukan Ghozali & Latan (2015).
2. Uji Hipotesis, Uji hipotesis digunakan untuk menganalisis apakah terdapat pengaruh signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Uji hipotesis dilakukan dengan melihat koefisien jalur yang menunjukkan parameter koefisien dan nilai signifikansi t statistik. Signifikansi parameter pada estimasi dapat memberikan informasi mengenai korelasi antara variabel- variabel penelitian dan batasan untuk menolak atau menerima hipotesis yang diajukan adalah

menggunakan probabilitas 0,05, sehingga rule of thumb P value $< 0,05$ dan T-Statistic $> 1,96$. Analisis jalur digunakan untuk menguji hubungan langsung maupun tidak langsung antara variabel dalam model, dengan melihat efek tidak langsung yang spesifik (specific indirect effect).

BAB IV

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Pada bab ini disajikan gambaran umum perusahaan yang meliputi sejarah terbentuknya perusahaan dan perkembangan perusahaan, logo perusahaan, serta visi dan misi perusahaan.

4.1. Gambaran Umum

Perusahaan jasa transportasi online Maxim didirikan sejak tahun 2003 dengan menciptakan teknologi dalam hal pemesanan jasa kendaraan untuk perjalanan, pengiriman barang dengan cepat, pembelian dan pengantaran, bantuan saat perjalanan, yang membuat layanan tersebut menjadi lebih modern, mudah, dan aman. Maxim merupakan perusahaan asal Rusia yang bermula dari sebuah layanan jasa transportasi taksi kecil di kota Chardinsk yang terletak di pegunungan Ural. Hingga saat ini, transportasi Maxim telah beroperasi di 13 negara yaitu Rusia, Ukraina, Kazakhstan, Georgia, Bulgaria, Tajikistan, Belarusian, Azerbaijan, Italia, Iran, Kirgizstan, Malaysia, dan Indonesia.

Maxim pertama kali beroperasi di Indonesia sejak tahun 2018 dibawah PT. Teknologi Perdana Indonesia. Semakin meningkatnya eksistensi penggunaan Maxim sebagai jasa transportasi online di Indonesia maka dilakukan Kerjasama dengan PT. Jasa Raharja dengan memberikan perlindungan dasar risiko kecelakaan lalu lintas bagi pengguna layanan Maxim. Pada tahun 2021, Maxim bekerja sama dengan Yayasan Pengemudi Selamat Sejahtera Indonesia (YPSSI) yang berfokus pada pemberian amal dan santunan untuk penumpang maupun mitra layanan Maxim yang mengalami kecelakaan dalam perjalanan saat menggunakan layanan Maxim.

4.2. Logo Transportasi Online Maxim

Logo adalah identitas suatu perusahaan dalam bentuk visual yang diaplikasikan dalam berbagai sarana fasilitas dan kegiatan perusahaan sebagai bentuk komunikasi visual. Logo perusahaan diciptakan sebagai suatu identitas untuk membedakan perusahaan satu dengan perusahaan lain.

Logo Maxim menggunakan jenis logo wordmark, yaitu jenis logo yang menggunakan seluruh nama perusahaan tanpa disingkat sehingga menampilkan kesan sederhana.



Sumber: id.taximaxim.com, 2023

Gambar 4.1 Logo Transportasi Online Maxim

4.3. Visi dan Misi Transportasi Online Maxim

Visi:

Membantu memperbaiki struktur transportasi di Indonesia, memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari seperti pengiriman dokumen, belanja harian dengan menggunakan layanan fasilitas kurir serta turut menyejahterakan kehidupan driver Maxim di Indonesia.

Misi:

1. Meningkatkan pelayanan jasa transportasi melalui peningkatan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia.
2. Meningkatkan kualitas lingkungan hidup peningkatan saran dan prasarana transportasi yang berorientasi terbentuknya ramah lingkungan.
3. Menciptakan faktor penunjang mobilitas masyarakat melalui peningkatan pelayanan transportasi dalam mencapai pusat-pusat kegiatan dan pelayanan perkotaan secara aman dan nyaman.
4. Meningkatkan produktivitas ekonomi masyarakat melalui penyediaan jasa dan prasarana transportasi secara terpadu, tertib, lancar dan efisien.
5. Meningkatkan sumber pendapatan asli daerah dalam rangka memenuhi kebutuhan penyediaan dana pembangunan prasarana transportasi darat.

4.4. Jenis- jenis Layanan produk atau Jasa Transportasi Online Maxim

Seluruh layanan yang ditawarkan Maxim dihadirkan untuk membantu aktivitas harian setiap penggunanya. Adapun jenis layanan produk atau jasa yang ditawarkan jasa transportasi online Maxim adalah sebagai berikut :

1. Layanan pengantaran ojek online menggunakan motor (*Maxim Bike*) Layanan ini ditujukan bagi pengguna Maxim yang mengedepankan hemat waktu.
2. Layanan pengantaran ojek online menggunakan mobil (*Maxim Car*)
3. Layanan ini ditawarkan kepada pengguna Maxim untuk perjalanan sehari-hari dengan berbagai pilihan mobil dan tarif. Adapun fasilitas yang ditawarkan adalah sebagai berikut :
 - a. *Car*
Ditujukan untuk rombongan penumpang tidak lebih dari 4 orang.
 - b. *Car L*
Ditujukan untuk rombongan kecil hingga 6 orang atau bagasi besar.
 - c. *Rent a Car*
Ditujukan untuk pengguna Maxim yang ingin menyewa mobil untuk aktivitas sehari-hari. Biaya sewa yang ditetapkan adalah Rp 1.000/menit dengan sewa minimal 1 jam. Biaya bahan bakar mobil sudah termasuk dalam biaya perjalanan.
4. Layanan pengantaran makanan (*Maxim Foods&Goods*)
Layanan ini dapat digunakan oleh pengguna untuk berbelanja makanan dan produk apapun langsung dengan *Maxim Merchant*.
5. Layanan pengantaran barang (*Maxim Delivery*) Layanan ini menyediakan 3 jenis pelayanan, yaitu :
 - a. *Food&Shop*
Layanan ini digunakan untuk order pesan antar makanan atau pembelian produk serta barang-barang lainnya di toko.
 - b. *Delivery*
Layanan ini digunakan sebagai jasa pengiriman paket kecil milik pengguna Maxim dengan baik dari satu tangan ke tangan lainnya.

c. Car Delivery

Layanan ini biasanya digunakan untuk pengiriman makanan dan produk dengan paket besar dan pengantaran menggunakan mobil.

6. Layanan Kargo (*Maxim Cargo*)

Layanan ini digunakan untuk angkut barang di dalam kota dan antar kota.

7. Layanan sehari-hari (*Maxim Life*)

Layanan ini menyediakan 2 jenis pelayanan, yaitu :

a. Massage & SPA

Layanan ini berupa jasa pijatan dan spa kepada pengguna Maxim dengan durasi minimal sesi adalah 60 menit.

b. Cleaning

Layanan ini berupa jasa kebersihan dalam ruangan. Biaya minimal yang ditetapkan termasuk 1 jam pembersihan, selanjutnya Rp 650/menit.

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Penelitian

5.1.1 Karakteristik responden

Dalam menggambarkan ciri-ciri karakteristik responden pada penelitian ini, peneliti menyajikan hasil dari kuesioner yang diisi oleh responden penelitian. Berikut adalah data kelompok responden penelitian berdasarkan jenis kelamin, usia, dan lama bekerja.

Tabel 5.1: Karakteristik Responden

Kategori		Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-Laki	67	97,1%
	Perempuan	2	2,9%
Total		69	100%
Usia	20-25 Tahun	17	24,7%
	25-30 Tahun	30	43,4%
	30-35 Tahun	15	21,8%
	>35	7	10,1%
Total		69	100%
Lama Bekerja	<1 Tahun	12	17,4%
	1-2 Tahun	23	33,4%
	3 Tahun	16	23,2%
	>4 Tahun	18	26%
Total		69	100%

Sumber: Data diolah peneliti

Berdasarkan tabel 5.1 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden adalah berjenis kelamin laki-laki, walaupun demikian masih terdapat driver perempuan. Dari usia, menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki usia pada rentang 25-30 Tahun, ini menunjukkan bahwa tingkat usia driver masih tergolong muda, dan sebagian besar responden yang menjalani masa kerja selama 1-2 tahun dikarenakan Maxim masih terbilang baru di provinsi Jambi.

5.2 Analisis Deskriptif Variabel

Setelah menggambarkan karakteristik responden, berikut disajikan deskripsi mengenai tanggapan para partisipan terhadap 4 item yang diajukan, yaitu motivasi, disiplin, kualitas, dan pendapatan. Informasi ini akan digunakan untuk memahami pandangan para partisipan terhadap tiga aspek tersebut.

1. Variabel Dependen (Pendapatan)

Dalam penelitian ini, variabel pendapatan diukur menggunakan 2 dimensi yaitu dimensi rata-rata pendapatan tunai dalam sebulan dan dimensi rata-rata pendapatan non tunai dalam sebulan. Pada dimensi rata-rata pendapatan tunai dalam sebulan, terdapat 3 indikator dan dalam dimensi rata-rata pendapatan non tunai terdapat 3 indikator. Berdasarkan kuesioner yang disebarikan kepada setiap responden, maka jawaban responden atau variabel pendapatan dapat dideskripsikan pada tabel 5.2 berikut:

Tabel 5.2 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Pendapatan

Kode	Pernyataan	X	Hasil					Total	Klasifikasi
			STS	TS	N	S	SS		
			1	2	3	4	5		
Y.1.1	Driver mencatat semua pendapatan yang diterima dari aplikasi ojek Online Maxim.	f	0	0	21	32	16	69	Tinggi
		fx	0	0	63	128	80	271	
Y.1.2	Jumlah orderan yang driver terima mempengaruhi Pendapatan driver	f	0	2	21	29	17	69	Tinggi
		fx	0	4	63	116	85	268	
Y.1.3	Jumlah jam kerja sebagai driver Maxim mempengaruhi pendapatan driver	f	0	0	20	32	17	69	Tinggi
		fx	0	0	60	128	85	273	
Y.2.1	Driver merasa jam kerja berpengaruh terhadap produktivitas dan efisiensi dalam menghasilkan pendapatan	f	0	1	20	31	17	69	Tinggi
		fx	0	2	60	124	85	271	
Y.2.2	Driver merasa jumlah penumpang yang memesan layanan ojek online Maxim berdampak positif terhadap pendapatan driver	f	0	4	20	31	14	69	Tinggi
		fx	0	8	60	124	70	262	

Y.2.3	Driver merasa rating yang diperoleh mempengaruhi pendapatan driver	f	0	4	18	33	14	69	Tinggi
		fx	0	8	54	132	70	264	
Y.2.4	Driver merasa termotivasi untuk meningkatkan disiplinnya sebagai driver demi memperoleh bonus/intensif	f	0	4	23	28	14	60	Tinggi
		fx	0	8	69	112	70	259	
Rata-Rata								266,8	Tinggi

Sumber: Data diolah peneliti, 2023

Berdasarkan tabel 5.2 dapat diketahui variabel pendapatan menunjukkan bahwa rata-rata hasil sebesar 266,8 dengan klasifikasi tinggi, dilihat dari rata rata pendapatan tunai dalam sebulan dan rata rata pendapatan non tunai dalam sebulan yang dihasilkan pengguna maxim mampu mendapatkan hasil yang tinggi. Hal ini pada pernyataan driver mencatat semua pendapatan yang diterima dari aplikasi ojek online memiliki skor 271 dengan klasifikasi tinggi, sehingga secara garis besar dapat diketahui bahwa driver maxim di Kota Jambi mencatat semua penghasilan mereka dalam sebulan. Pada pernyataan jumlah orderan yang driver terima mempengaruhi pendapatan driver memiliki 268 dengan klasifikasi tinggi, sehingga secara garis besar driver Maxim di Kota Jambi memiliki pendapatan yang ketergantungan terhadap jumlah orderan yang di dapatkan.

Pada pernyataan jumlah jam kerja sebagai driver Maxim mempengaruhi pendapatan driver dengan skor 273 klasifikasi tinggi, sehingga secara garis besar driver Maxim di Kota Jambi memiliki penghasilan yang besar apabila jam kerjanya tinggi. Pada pernyataan driver merasa jam kerja berpengaruh terhadap produktivitas dan efisiensi dalam menghasilkan pendapatan memiliki skor 271 dengan klasifikasi tinggi, sehingga secara garis besar driver Maxim di Kota Jambi merasa produktivitas dan efisiensi dapat mempengaruhi pendapatan yang diterima. Pada pernyataan driver merasa penumpang yang memesan layanan ojek online maxim berdampak positif terhadap pendapatan driver dengan skor 262 klasifikasi tinggi, sehingga secara garis besar driver Maxim di Kota Jambi merasa bahwa semakin banyak penumpang maka akan berdampak positif terhadap penghasilan yang di terima.

Pada pernyataan driver merasa rating yang diperoleh mempengaruhi pendapatan driver memiliki skor 264 dengan klasifikasi tinggi, sehingga secara garis besar semakin tinggi rating seorang driver makin semakin tinggi juga pendapatan yang diperoleh. pada pernyataan driver merasa termotivasi untuk meningkatkan disiplin demi memperoleh bonus/intensif memiliki skor 259 dengan klasifikasi tinggi, sehingga secara garis besar driver Maxim di Kota Jambi harus meningkatkan disiplin yang dimiliki agar penumpang puas dengan demikian penumpang akan memberikan bonus.

2. variabel Independen (Disiplin)

Dalam penelitian ini, variabel disiplin diukur menggunakan 2 dimensi yaitu dimensi aturan kerja dan dimensi etika. Pada dimensi aturan kerja terdapat 3 indikator dan dalam dimensi etika terdapat 3 indikator. Berdasarkan kuesioner yang disebarakan kepada setiap responden, maka jawaban responden atau variabel disiplin dapat dideskripsikan pada tabel 5.3 berikut:

Tabel 5.3 : Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Disiplin (X1)

Kode	Pernyataan	X	Hasil					Total	Klasifikasi
			STS	TS	N	S	SS		
			1	2	3	4	5		
X.1.1.1	Driver menjaga tingkat kehadiran yang sesuai dengan standar perusahaan dan menghindari absen/cuti yang tidak diperlukan	f	1	1	26	29	12	69	Disiplin
		fx	1	2	78	116	60	257	
X.1.1.2	Jam kerja yang ditetapkan oleh Maxim memungkinkan Driver untuk mencapai target pendapatan yang diharapkan	f	0	2	20	32	15	69	Disiplin
		fx	0	4	60	128	60	252	
X.1.1.3	Instruksi yang driver terima dari atasan maxim membantu driver dalam meningkatkan kualitas layanan dan membantu driver menghadapi situasi/tantangan yang timbul dalam menjalankantugas sebagai driver.	f	0	2	22	29	16	69	Disiplin
		fx	0	4	66	116	80	266	

X.1.2.1	Driver menjaga sikap professional dan menghargai sesama rekan Kerja di Maxim	f	0	3	19	31	16	69	Disiplin
		fx	0	6	57	124	80	267	
X.1.2.2	Driver memberikan informasi yang akurat dan jujur kepada penumpang mengenai tarif, rute, dan ketentuan lainnya yang berlaku pada Maxim	f	0	2	20	30	17	69	Disiplin
		fx	0	4	60	120	85	269	
X.1.2.3	Driver bertanggung jawab menjaga kualitas layanan dan menjaga keselamatan penumpang dalam menjalankan tugas sebagai driver Maxim	f	0	0	20	30	19	69	Disiplin
		fx	0	0	60	120	95	275	
Rata-Rata								264,3	Tinggi

Sumber: Data diolah peneliti, 2023

Berdasarkan tabel 5.3 dapat diketahui variabel disiplin menunjukan bahwa rata-rata hasil sebesar 264,3 dengan klasifikasi tinggi, dilihat dari aturan kerja dan etika yang dilakukan oleh driver Maxim mampu mendorong tingkat disiplin yang tinggi. Pada pernyataan driver menjaga tingkat kehadiran yang sesuai dengan standar perusahaan dan menghindari absen/cuti yang tidak diperlukan memiliki skor 267 dengan klasifikasi tinggi, sehingga secara garis besar driver Maxim di Kota Jambi menjaga tingkat kehadiran sesuai standar perusahaan untuk menghindari absen/cuti. Pada pernyataan Jam kerja yang ditetapkan oleh Maxim memungkinkan driver untuk mencapai target pendapatan yang diharapkan memiliki skor 252 dengan klasifikasi tinggi, sehingga secara garis besar driver Maxim di Kota Jambi pelaksanaan pekerjaan sesuai jam kerja mampu mendapatkan pendapatan sesuai yang diharapkan.

Pada pernyataan Instruksi yang driver terima dari atasan Maxim membantu driver dalam meningkatkan kualitas layanan dan membantu driver menghadapi situasi/tantangan yang timbul dalam menjalankan tugas sebagai driver memiliki skor 266 dengan klasifikasi tinggi, sehingga secara garis besar driver Maxim di Kota Jambi dapat menjalankan arahan sesuai atasan dalam meningkatkan kualitas layanan.

Pada pernyataan Driver menjaga sikap professional dan menghargai sesama rekan kerja di Maxim memiliki skor 267 dengan klasifikasi tinggi, sehingga secara garis besar driver Maxim di Kota Jambi sangat menjaga sikap profesional kepada penumpang selama bekerja.

Pada pernyataan driver memberikan informasi yang akurat dan jujur kepada penumpang mengenai tarif, rute, dan ketentuan lainnya yang berlaku pada Maxim memiliki skor 269 dengan klasifikasi tinggi, sehingga secara garis besar driver Maxim di Kota Jambi telah memberikan informasi yang akurat dan jujur kepada penumpang agar penumpang dapat percaya kepada driver. Pada pernyataan driver bertanggung jawab menjaga kualitas layanan dan menjaga keselamatan penumpang dalam menjaga tugas sebagai driver Maxim memiliki skor 275 dengan klasifikasi tinggi, sehingga secara garis besar driver Maxim di Kota Jambi memiliki rasa tanggung jawab terhadap keselamatan penumpang.

3. Variabel Independen (Motivasi)

Dalam penelitian ini, variabel motivasi diukur menggunakan 3 dimensi yaitu dimensi kebutuhan akan prestasi, dimensi kebutuhan akan kekuasaan, dan dimensi kebutuhan akan afiliasi. Pada dimensi kebutuhan akan prestasi terdapat 3 indikator, pada dimensi kebutuhan akan kekuasaan terdapat 2 indikator, dan dalam dimensi kebutuhan akan afiliasi terdapat 3 indikator. Berdasarkan kuesioner yang disebarkan kepada setiap responden, maka jawaban responden atau variabel motivasi dapat dideskripsikan pada tabel 5.4 berikut:

Tabel 5.4 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Motivasi (X2)

Kode	Pernyataan	X	Hasil					Total	Klasifikasi
			STS	TS	N	S	SS		
			1	2	3	4	5		
X.2.1.1	Driver memiliki kesempatan untuk meningkatkan pendapatan melalui disiplin yang baik	f	0	1	15	34	19	69	Termotivasi
		fx	0	2	45	136	95	278	

X.2.1.2	Driver diberikan kesempatan untuk mengikuti pelatihan atau Pendidikan terkait dengan pekerjaan sebagai driver maxim	f	0	2	21	29	17	69	Termotivasi
		fx	0	4	63	116	85	268	
X.2.1.3	Driver merasa hasil kerjanya dapat menjadi acuan bagi teman sejawat dalam meningkatkan kualitas kerja sebagai driver Maxim.	f	0	2	30	21	16	69	Termotivasi
		fx	0	4	90	84	80	258	
	Driver diberikan kesempatan untuk memberikan masukan atau saran yang dapat meningkatkan keberhasilan perusahaan.	f	0	1	25	29	14	69	Termotivasi
		fx	0	2	75	116	70	263	
X.2.2.2	Driver dapat memutuskan rute perjalanan yang paling efisien dalam menyelesaikan tugas sebagai driver maxim	f	0	0	20	31	18	69	Termotivasi
		fx	0	0	60	125	90	275	
X.2.3.1	Driver mudah berinteraksi dan menjalin hubungan yang baik dengan sesama driver Maxim	f	0	3	21	32	13	69	Termotivasi
		fx	0	6	63	128	65	262	
X.2.3.2	Driver sering memberikan dukungan dan bantuan kepada teman sejawat dalam situasi yang membutuhkan di lingkungan kerja driver Maxim	f	0	3	21	32	13	69	Termotivasi
		fx	0	6	63	128	65	262	
X.2.3.3	Driver merasa bahwa pengakuan dari masyarakat menjadi motivasi untuk terus meningkatkan kualitas pekerjaan sebagai driver Maxim.	f	0	1	20	29	19	69	Termotivasi
		fx	0	2	60	116	95	273	
Rata-rata								267,3	Termotivasi

Berdasarkan tabel 5.4 diketahui pada variabel motivasi menunjukkan bahwa rata-rata sebesar 267,3 dengan klasifikasi tinggi, dilihat dari kebutuhan akan prestasi, kebutuhan akan kekuasaan, kebutuhan akan afiliasi yang dimiliki driver mampu mendorong motivasi yang tinggi terhadap pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan.

Pada pernyataan driver memiliki kesempatan untuk meningkatkan pendapatan melalui disiplin yang baik memiliki skor 278 dengan klasifikasi tinggi, sehingga secara garis besar driver Maxim di Kota Jambi memiliki kesempatan meningkatkan pendapatan melalui disiplin dalam pekerjaan. Pada pernyataan driver diberikan kesempatan untuk mengikuti pelatihan atau Pendidikan terkait dengan pekerjaan sebagai driver maxim memiliki skor 268 dengan klasifikasi tinggi, sehingga secara garis besar driver Maxim di Kota Jambi mendapatkan kesempatan mengikuti pelatihan terkait pekerjaan yang dilakukan.

Pada pernyataan driver merasa hasil kerjanya dapat menjadi acuan bagi teman sejawat dalam meningkatkan kualitas kerja sebagai driver Maxim memiliki skor 258 dengan klasifikasi tinggi, sehingga secara garis besar driver Maxim di Kota Jambi merasa menjadi acuan rekan kerja dalam meningkatkan kualitas mereka. Pada pernyataan driver diberikan kesempatan untuk memberikan masukan atau saran yang dapat meningkatkan keberhasilan perusahaan memiliki skor 263 dengan klasifikasi tinggi, sehingga secara garis besar driver Maxim di Kota Jambi memiliki kesempatan untuk memberikan kritik ataupun saran terhadap kemajuan organisasi. Pada pernyataan driver dapat memutuskan rute perjalanan yang paling efisien dalam menyelesaikan tugas sebagai driver maxim memiliki skor 275 dengan klasifikasi tinggi, sehingga secara garis besar driver Maxim di Kota Jambi dapat memutuskan rute perjalanan yang efisien dalam bekerja.

Pada pernyataan driver mudah berinteraksi dan menjalin hubungan yang baik dengan sesama driver maxim memiliki skor 262 dengan klasifikasi tinggi, sehingga secara garis besar driver Maxim di Kota Jambi dapat berinteraksi secara positif antar rekan kerja dimana hal ini akan menimbulkan dampak yang positif antar rekan kerja. Pada pernyataan driver ering memberikan dukungan dan bantuan kepada teman sejawat dalam situasi yang membutuhkan di lingkungan kerja driver Maxim memiliki skor 262 dengan klasifikasi tinggi, sehingga secara garis besar driver Maxim di Kota Jambi saling memberikan dukungan serta bantuan kepada teman rekan kerja.

Pada pernyataan driver merasa bahwa pengakuan dari masyarakat menjadi motivasi untuk terus meningkatkan kualitas pekerjaan sebagai driver Maxim memiliki skor 272 dengan klasifikasi tinggi, sehingga secara garis besar driver Maxim di Kota Jambi merasa bahwa pengakuan serta pujian yang diberikan masyarakat terhadap driver dapat meningkatkan kualitas yang dimiliki.

4. Variabel Independen (Kualitas)

Dalam penelitian ini, variabel kualitas diukur menggunakan 3 dimensi yaitu dimensi potensi diri, dimensi proses kerja, dan dimensi hasil kerja optimal. Pada dimensi potensi diri terdapat 2 indikator, pada dimensi proses kerja terdapat 3 indikator, dan dalam dimensi hasil kerja optimal terdapat 3 indikator. Berdasarkan kuesioner yang disebarakan kepada setiap responden, maka jawaban responden atau variabel kualitas dapat dideskripsikan pada tabel 5.5 berikut:

Tabel 5.5 : Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas (Z)

Kode	Pernyataan	X	Hasil					Total	Klasifikasi
			STS	TS	N	S	SS		
			1	2	3	4	5		
Z.1.1	Driver merasa memiliki kemampuan yang cukup untuk mengemudi dengan baik sebagai driver Maxim.	f	0	7	21	34	7	69	Tinggi
		fx	0	14	63	136	35	248	
Z.1.2	Driver merasa telah mengaplikasikan kekuatan dan potensi saya secara efektif dalam pekerjaan sebagai driver Maxim	f	1	11	18	30	9	69	Tinggi
		fx	1	22	54	120	45	242	
Z.2.1	Driver memiliki kemampuan yang baik dalam membuat perencanaan kerja harian sebagai driver Maxim	f	0	1	24	29	15	69	Tinggi
		fx	0	2	72	116	75	265	
z.2.2	Driver sering mencari cara baru untuk meningkatkan pengalaman penumpang/ pelanggan dalam menggunakan layanan Maxim	f	0	1	20	32	16	69	Tinggi
		fx	0	20	60	128	80	270	

Z.2.3	Driver secara rutin mengevaluasi kualitas pekerjaan untuk meningkatkan pendapatan	f	0	4	19	32	14	69	Tinggi
		fx	0	8	57	128	70	263	
Z.3.1	Driver Maxim diharapkan mampu memberikan pelayanan yang ramah, sopan, dan professional kepada penumpang	f	0	7	24	32	6	69	Tinggi
		fx	0	14	72	128	30	244	
Z.3.2	Driver secara konsisten menjaga kualitas pelayanandan berusaha meningkatkannya secara terus menerus	f	0	7	27	30	5	69	Tinggi
		fx	0	14	81	120	25	240	
Z.3.3	Driver mampu menjaga produktivitas kerja yangtinggi dan menghasilkan kuantitas kerja yang memadai sebagai driver Maxim.	f	0	4	31	26	8	69	Tinggi
		fx	0	8	93	104	40	245	
Rata-Rata								252,1	Tinggi

Berdasarkan tabel 5.5 dapat diketahui bahwa pada variabel kualitas menunjukan bahwa rata-rata hasil sebesar 252,1 dengan klasifikasi tinggi, dilihat dari potensi diri, proses kerja, hasil kerja optimal yang dimiliki driver maxim mampu meningkatkan kualitas yang tinggi terhadap pekerjaan yang dilakukan.

Pada pernyataan driver merasa memiliki kemampuan yang cukup untuk mengemudi dengan baik sebagai driver Maxim memiliki skor 248 dengan klasifikasi tinggi, sehingga secara garis besar driver Maxim di Kota Jambi memiliki kemampuan mengemudi yang tinggi. Pada pernyataan driver merasa telah mengaplikasikan kekuatan dan potensinya secara efektif dalam pekerjaan sebagai driver Maxim memiliki skor 242 dengan klasifikasitinggi, sehingga secara garis besar driver Maxim di Kota Jambi telah menuangkan potensi yang dimiliki secara efektif selama bekerja. Pada pernyataan driver memiliki kemampuan yang baik dalam membuat perencanaan kerja harian sebagai driver maxim memiliki skor 265 dengan klasifikasi tinggi, sehingga secara garis besar driver Maxim di Kota Jambi memiliki kemampuan yang baik dalam membuat suatu perencanaan harian.

Pada pernyataan driver sering mencari cara baru untuk meningkatkan pengalaman penumpang/pelanggan dalam menggunakan layanan Maxim memiliki skor 270 dengan klasifikasi tinggi, sehingga secara garis besar driver Maxim di Kota Jambi selalu mencari suatu cara yang dapat meningkatkan pengalaman penumpang dalam bekerja. Pada pernyataan driver secara rutin mengevaluasi kualitas pekerjaan untuk meningkatkan pendapatan memiliki skor 263 dengan klasifikasi tinggi, sehingga secara garis besar driver Maxim di Kota Jambi selalu mengevaluasi kualitas dalam bekerja untuk mengetahui sesuatu yang negatif sehingga dicari jalan keluarnya untuk meningkatkan pendapatan.

Pada pernyataan Driver Maxim diharapkan mampu memberikan pelayanan yang ramah, sopan, dan profesional kepada penumpang saya memiliki skor 244 dengan klasifikasi tinggi, sehingga secara garis besar driver Maxim di Kota Jambi memiliki skor 244 dengan klasifikasi tinggi, sehingga secara garis besar driver Maxim di Kota Jambi mampu memberikan pelayanan yang ramah sopan dan profesional dalam menghadapi penumpang. Pada pernyataan driver secara konsisten menjaga kualitas pelayanan dan berusaha meningkatkannya secara terus menerus memiliki skor 240 dengan klasifikasi tinggi, sehingga secara garis besar driver Maxim di Dinas kota Jambi konsisten menjaga kualitas yang dimiliki serta berusaha meningkatkannya. Pada pernyataan driver mampu menjaga produktivitas kerja yang tinggi dan menghasilkan kuantitas kerja yang memadai sebagai driver Maxim memiliki skor 245 dengan klasifikasi tinggi, sehingga secara garis besar driver Maxim di Kota Jambi dapat menjaga produktivitas kerja yang tinggi serta dapat menghasilkan kuantitas yang tinggi.

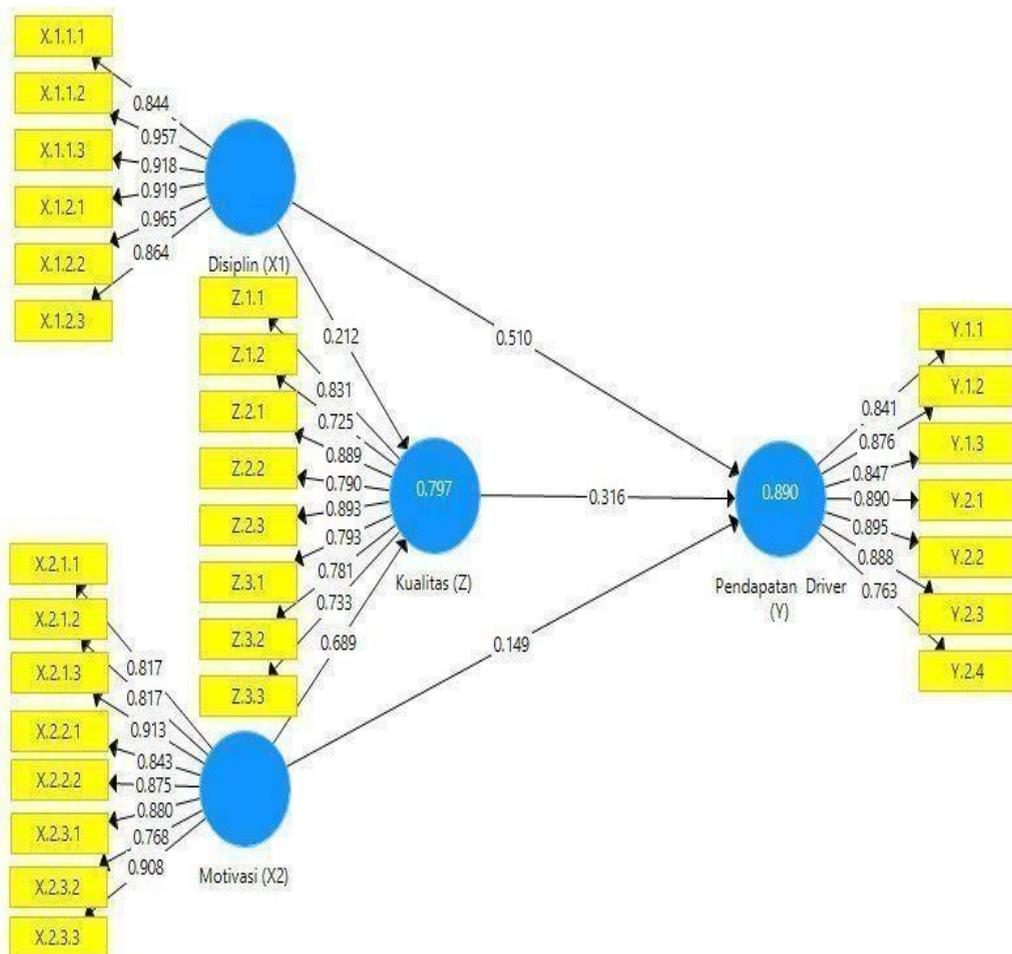
5.3. Analisis Data

5.3.1. Uji Outer Model atau Measurement Model (Model Pengukuran)

Pada proses pengujian outer model, terdapat tiga kriteria pengukuran yang digunakan, yaitu validitas konvergen, reliabilitas, dan validitas diskriminan.

1. Convergent Validity

Untuk melakukan pengujian validitas konvergen, digunakan nilai faktor beban luar (outer loading) sebagai indikator. Suatu indikator dianggap memenuhi kriteria validitas konvergen yang baik jika nilai faktor beban luar (outer loading) $> 0,7$. Berikut merupakan nilai faktor beban luar (outer loading) dari setiap indikator pada variabel penelitian:



Gambar 5.1 Model Hubungan Kausal Antar variabel

Dari nilai faktor beban luar (outer loading) atau korelasi antara konstruk dan variabel, dapat dilihat bahwa semua nilai bernilai di atas 0,70. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada konstruk yang dieliminasi dari model dan variabel laten memiliki korelasi yang tinggi dengan konstruknya.

2. Discriminant Validity

Untuk menguji validitas diskriminan, digunakan nilai cross loading sebagai indikator. Suatu indikator dianggap memenuhi kriteria validitas diskriminan jika nilai cross loading indikator pada variabel yang bersangkutan lebih besar daripada pada variabel lain dan harus $> 0,7$. Berikut merupakan nilai cross loading dari indikator penelitian:

Tabel 5.6 :Nilai Cross Loading

Indikator	Disiplin (X1)	Kualitas (Z)	Motivasi (X2)	Pendapatan Driver (Y)
X.1.1.1	0.844	0.768	0.771	0.772
X.1.1.2	0.957	0.860	0.906	0.865
X.1.1.3	0.918	0.784	0.807	0.862
X.1.2.1	0.919	0.822	0.869	0.851
X.1.2.2	0.965	0.850	0.907	0.855
X.1.2.3	0.864	0.735	0.870	0.859
X.2.1.1	0.749	0.637	0.817	0.752
X.2.1.2	0.817	0.732	0.844	0.804
X.2.1.3	0.913	0.867	0.959	0.860
X.2.2.1	0.749	0.805	0.843	0.724
X.2.2.2	0.855	0.751	0.875	0.863
X.2.3.1	0.799	0.771	0.880	0.750
X.2.3.2	0.667	0.684	0.768	0.658
X.2.3.3	0.837	0.813	0.908	0.818
Y.1.1	0.764	0.637	0.719	0.841
Y.1.2	0.815	0.754	0.800	0.876
Y.1.3	0.836	0.744	0.847	0.855

Y.2.1	0.833	0.795	0.806	0.890
Y.2.2	0.804	0.892	0.809	0.895
Y.2.3	0.800	0.876	0.802	0.888
Y.2.4	0.701	0.612	0.694	0.763
Z.1.1	0.831	0.699	0.703	0.719
Z.1.2	0.725	0.520	0.559	0.526
Z.2.1	0.889	0.857	0.873	0.823
Z.2.2	0.876	0.790	0.786	0.815
Z.2.3	0.908	0.893	0.820	0.828
Z.3.1	0.793	0.628	0.695	0.685
Z.3.2	0.781	0.616	0.696	0.547
Z.3.3	0.733	0.522	0.613	0.489

Sumber: Pengolahan Data Dengan PLS, 2023

Berdasarkan analisis pada tabel 5.6, dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai cross loading indikator pada variabel tersebut merupakan yang paling tinggi dibandingkan dengan variabel-variabel lainnya, dan sudah memenuhi batasan nilai $>0,7$. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini memiliki validitas diskriminan yang baik dalam menggambarkan masing-masing variabel.

3. Uji Realibisasi (*Composite Realibity dan Cronbach Alpa*)

Dalam pengukuran realibilitas suatu konstruk dalam PLS-SEM menggunakan SmartPLS, terdapat dua metode yaitu Composite Reliability dan Cronbach's Alpha. Konstruk dianggap reliabel apabila nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70. Berikut adalah hasil data analisis pengujian CompositeReliability dan Cronbach's Alpha:

Tabel 5.7 :Hasil Uji Realibilitas dan Nilai AVE

Variabel	Cronbach's Alpha	Rho_A	Composite Realibility	Avarange Variance Extracted (AVE)
Disiplin (X1)	0.959	0.962	0.967	0.832
Kualitas (Z)	0.923	0.937	0.937	0.651
Motivasi (X2)	0.946	0.950	0.955	0.729
Pendapatan Driver (Y)	0.940	0.943	0.951	0.737

Sumber: Pengolahan Data Dengan PLS, 2023

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 5.8 diperoleh nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha yang menunjukkan reliabilitas yang baik, dengan nilai masing-masing variabel di atas 0,70. Temuan ini mengindikasikan konsistensidan stabilitas instrumen yang digunakan dalam penelitian sangat tinggi. Oleh karena itu, semua konstruk atau variabel dalam penelitian ini dapat dianggap baik dan pernyataan yang digunakan untuk mengukur masing-masing variabel memiliki reliabilitas yang tinggi.

5.3.2. Uji Inner Model

Uji inner model atau yang sering disebut model struktural merupakan suatu metode yang digunakan untuk memeriksa hubungan antara konstruk, signifikansi nilai, dan R-square dari suatu model penelitian. Uji ini dievaluasi menggunakan R- square dan uji t untuk menguji signifikansi koefisien parameter jalur struktural.

1. R-Square

Untuk pengujian R-Square yakni dengan cara melihat nilai yang dihasilkan dariR- Square, yang dipaparkan pada tabel 5.9 berikut:

Tabel 5.8 :Hasil Nilai R-Square

Variabel	R-Square	R-Square Adjusted
Pendapatan Driver (Y)	0.797	0.791
Kualitas (Z)	0.890	0.885

Berdasarkan tabel 5.9 dapat dilihat bahwa nilai R-Square untuk variabel pendapatan driver adalah 0.797. hal ini mengindikasikan bahwa variabel disiplin mampu menjelaskan sebesar 79,7 persen variasi pada variabel pendapatan driver. Temuan ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel disiplin terhadap pendapatan driver juga tergolong kuat. Sementara itu pada variabel motivasi mampu menjelaskan sebanyak 0.890 persen variasi pada kualitas. Temuan ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel motivasi terhadap kualitas tergolong kuat.

5.3.3 Uji Hipotesis

Dalam metode pengujian hipotesis (bootstrapping), akan dianalisis apakah terdapat pengaruh signifikan antara variabel independen dan variabel dependen.

Tabel 5.9 :Uji Hipotesis *bootstrapping*

Matriks	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviaton (STDEV)	T Statistics ((O/STDEV))	P ValueS
Disiplin (X1)->Pendapatan Driver (Y)	0.510	0.519	0.127	4.026	0.000
Motivasi (X2)->Pendapatan Driver (Y)	0.149	0.142	0.143	1.048	0.148
Kualitas (Z)->Pendapatan Driver (Y)	0.316	0.315	0.084	3.744	0.000
Disiplin (X1)->Kualitas(Z)	0.212	0.255	0.221	0.958	0.169
Motivasi (X2)->Kualitas (Z)	0.689	0.649	0.217	3.177	0.000

Tabel 5.10 :Uji Hipotesis *Specific Indirect Effects*

Matriks	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviaton (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Disiplin (X1)-> Kualitas (Z)-> Pendapatan Driver (Y)	0.067	0.077	0.069	0.976	0.165
Motivasi (X2)-> Kualitas (Z)-> Pendapatan Driver (Y)	0.218	0.206	0.094	2.236	0.010

Sumber: Data diolah dengan SmartPLS, 2023

Hasil Analisis:

H1 :Disiplin memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Pendapatan Driver

Dari hasil pengujian hipotesis, ditemukan bahwa koefisien jalur memiliki nilai positif sebesar 0.510, yang mengidentifikasi positif. Nilai P-Value yang membentuk pengaruh disiplin terhadap pendapatan driver adalah 0.000, ditambah dengan nilai T-Statistic sebesar 4.026. Hasil ini sesuai dengan aturan umum yang menentukan bahwa P-value < 0,05 dan T-Statistic > 1,96 (Ghozali & Latan, 2015).Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa disiplin memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pendapatan driver.

H2 :Motivasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Pendapatan Driver

Dari hasil pengujian hipotesis, ditemukan bahwa koefisien jalur memiliki nilai positif sebesar 0.149, yang mengidentifikasi nilai positif. Nilai P-Value yang membentuk pengaruh motivasi terhadap pendapatan driver adalah 0.148, ditambah dengan nilai T-Statistic sebesar 1.048.

Namun, hasil ini tidak sesuai dengan aturan umum yang menentukan bahwa P-value $< 0,05$ dan T-Statistic $> 1,96$ (Ghozali & Latan, 2015). Oleh karena itu dapat di simpulkan bahwa motivasi memiliki pengaruh yang positif tetapi tidak signifikan terhadap pendapatan driver.

H3 :Kualitas memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap

Pendapatan Driver

Dari hasil pengujian hipotesis, ditemukan bahwa koefisien jalur memiliki nilai positif sebesar 0.316, yang mengidentifikasi positif. Nilai P-Value yang membentuk pengaruh kualitas terhadap pendapatan driver adalah 0.000, ditambah dengan nilai T-Statistic sebesar 3.744. Hasil ini sesuai dengan aturan umum yang menentukan bahwa P-value $< 0,05$ dan T-Statistic $> 1,96$ (Ghozali & Latan, 2015).Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kualitas memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pendapatan driver.

H4 :Disiplin tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas

Dari hasil pengujian hipotesis, ditemukan bahwa koefisien jalur memiliki nilai positif sebesar 0.212, yang mengidentifikasi positif. Nilai P-Value yang membentuk pengaruh disiplin terhadap kualitas adalah 0.169, ditambah dengan nilaiT-Statistic sebesar 0.958. Namun, hasil ini tidak sesuai dengan aturan umum yang menentukan bahwa P-value $< 0,05$ dan T-Statistic $> 1,96$ (Ghozali & Latan, 2015). Oleh karena itu dapat di simpulkan bahwa disiplin memiliki pengaruh yang positif tetapi tidak signifikan terhadap kualitas.

H5 :Motivasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kualitas

Dari hasil pengujian hipotesis, ditemukan bahwa koefisien jalur memiliki nilai positif sebesar 0.689, yang mengidentifikasi positif. Nilai P-Value yang membentuk pengaruh motivasi terhadap kualitas adalah 0.000, ditambah dengan nilai T-Statistic sebesar 3,177. Hasil ini sesuai dengan aturan umum yang menentukan bahwa P-value $< 0,05$ dan T-Statistic $> 1,96$ (Ghozali & Latan, 2015).Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa motivasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas.

H6 :Disiplin tidak dapat mempengaruhi kualitas secara signifikan dan

Dampaknya Terhadap Pendapatan Driver

Dari hasil pengujian hipotesis, ditemukan bahwa koefisien jalur memiliki nilai positif sebesar 0.067, yang mengidentifikasi positif. Nilai P-Value yang membentuk pengaruh Disiplin mempengaruhi kualitas dan memiliki pengaruh yang positif tetapi tidak signifikan terhadap pendapatan driver adalah 0.065, ditambah dengan nilai T-Statistic sebesar 0.976. Namun, hasil ini tidak sesuai dengan aturan umum yang menentukan bahwa P-value < 0,05 dan T-Statistic > 1,96 (Ghozali & Latan, 2015). Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa Disiplin mempengaruhi kualitas dan memiliki pengaruh yang positif tetapi tidak signifikan terhadap pendapatan driver.

H7 :Motivasi mempengaruhi kualitas secara signifikan dan dampaknya

Terhadap Pendapatan Driver

Dari hasil pengujian hipotesis, ditemukan bahwa koefisien jalur memiliki nilai positif sebesar 0.218, yang mengidentifikasi positif. Nilai P-Value yang membentuk pengaruh motivasi mempengaruhi kualitas dan memiliki pengaruh yang positif tetapi tidak signifikan terhadap pendapatan driver adalah 0.010, ditambah dengan nilai T-Statistic sebesar 2.236. Hasil ini sesuai dengan aturan umum yang menentukan bahwa P-value < 0,05 dan T-Statistic > 1,96 (Ghozali & Latan, 2015). Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa motivasi mempengaruhi kualitas dan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pendapatan driver.

5.4. Pembahasan

1. Gambaran disiplin dan motivasi untuk meningkatkan kualitas dan dampaknya terhadap pendapatan driver

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, bahwa disiplin yang terdiri dari dua dimensi yaitu aturan kerja dan etika, sudah berada pada kategori yang tinggi yaitu driver sudah menjaga tingkat kehadiran sesuai dengan standar perusahaan Maxim dan menghindari cuti/absen yang tidak diperlukan, Jam kerja yang sudah di

tetapkan oleh Maxim memungkinkan driver mencapai target pendapatan yang diharapkan, instruksi yang driver terima dari atasan membantu driver dalam meningkatkan kualitas layanan dan juga membantu driver dalam menghadapi situasi/tantangan yang timbul ketika menjalankan pekerjaan sebagai driver Maxim, Driver sudah menjaga sikap profesional dan menghargai sesama rekan kerja, Driver selalu memberikan informasi yang akurat dan jujur kepada penumpang terkait tarif, rute, dan ketentuan lainnya yang berlaku pada Maxim, dan Driver sudah bertanggung jawab menjaga kualitas layanan serta menjaga keselamatan penumpang. Pada motivasi yang terdiri dari tiga dimensi yaitu kebutuhan akan prestasi, kebutuhan akan kekuasaan, dan kebutuhan akan afiliasi, sudah berada pada kategori yang tinggi yaitu driver memiliki kesempatan untuk meningkatkan pendapatan melalui disiplin yang baik, driver diberikan kesempatan untuk mengikuti pelatihan atau pendidikan terkait dengan pekerjaan sebagai driver Maxim, driver merasa hasil kerjanya dapat menjadi acuan bagi teman sejawat dalam meningkatkan kualitas kerja sebagai driver Maxim, driver diberikan kesempatan untuk memberikan masukan atau saran yang dapat meningkatkan keberhasilan perusahaan, driver dapat memutuskan rute perjalanan yang paling efisien dalam menyelesaikan tugas sebagai driver Maxim, driver mudah berinteraksi dan menjalin hubungan yang baik dengan sesama driver Maxim, driver sering memberikan dukungan dan bantuan kepada teman sejawat dalam situasi yang membutuhkan di lingkungan kerja driver Maxim, driver merasa bahwa pengakuan dari masyarakat menjadi motivasi untuk terus meningkatkan kualitas pekerjaan sebagai driver Maxim.

Pada kualitas yang terdiri dari tiga dimensi yaitu potensi diri, proses kerja, dan hasil kerja optimal sudah berada pada kategori yang tinggi yaitu, driver merasa memiliki kemampuan yang cukup untuk mengemudi dengan baik sebagai driver Maxim, driver merasa telah mengaplikasikan kekuatan dan potensi secara efektif dalam pekerjaan sebagai driver Maxim, driver memiliki kemampuan yang baik dalam membuat perencanaan kerja harian sebagai driver Maxim, driver sering mencari cara baru untuk meningkatkan pengalaman penumpang/pelanggan dalam menggunakan layanan Maxim, driver secara rutin mengevaluasi kualitas

pekerjaan untuk meningkatkan pendapatan, driver Maxim diharapkan mampu memberikan pelayanan yang ramah, sopan, dan profesional kepada penumpang, driver secara konsisten menjaga kualitas pelayanan dan berusaha meningkatkannya secara terus-menerus, driver mampu menjaga produktivitas kerja yang tinggi dan menghasilkan kuantitas kerja yang memadai sebagai driver Maxim. Pada pendapatan yang terdiri dari 2 dimensi yaitu rata-rata pendapatan tunai dalam sebulan dan rata-rata pendapatan non tunai dalam sebulan sudah berada pada kategori yang tinggi yaitu, driver mencatat semua pendapatan yang diterima dari aplikasi ojek online Maxim, jumlah orderan yang driver terima mempengaruhi pendapatan driver, jumlah jam kerja sebagai driver Maxim mempengaruhi pendapatan driver, driver merasa jam kerja berpengaruh terhadap produktivitas dan efisiensi dalam menghasilkan pendapatan, driver merasa jumlah penumpang yang memesan layanan ojek online Maxim berdampak positif terhadap pendapatan driver, driver merasa rating yang diperoleh mempengaruhi pendapatan driver, driver merasa termotivasi untuk meningkatkan disiplin demi memperoleh bonus/intensif.

2. Disiplin memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Pendapatan Driver

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa disiplin memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pendapatan driver. Ini berarti bahwa semakin disiplin seorang driver dalam menjalankan pekerjaannya semakin tinggi pula pendapatan yang diterima selama bekerja. Artinya disiplin yang terdiri dari aturan kerja dimana driver menjaga tingkat kehadiran yang sesuai dengan standar perusahaan dan menghindari absen/cuti yang tidak diperlukan, jam kerja yang ditetapkan oleh Maxim memungkinkan driver untuk mencapai target pendapatan yang diharapkan, instruksi yang driver terima dari atasan Maxim membantu driver dalam meningkatkan kualitas layanan dan membantu driver menghadapi situasi/tantangan yang timbul dalam menjalankan tugas sebagai driver. Disiplin driver dipengaruhi oleh etika dimana, driver menjaga sikap profesional dan menghargai sesama rekan kerja di Maxim, driver memberikan informasi yang

akurat dan jujur kepada penumpang mengenai tarif, rute, dan ketentuan lainnya yang berlaku pada Maxim, driver bertanggung jawab menjaga kualitas layanan dan menjaga keselamatan penumpang dalam menjalankan tugas sebagai driver Maxim.

Akan sangat mempengaruhi pendapatan yang dilihat dari rata-rata pendapatan tunai dalam sebulan dimana, driver mencatat semua pendapatan yang diterima dari aplikasi ojek online Maxim, jumlah orderan yang driver terima mempengaruhi pendapatan driver, jumlah jam kerja sebagai driver Maxim mempengaruhi pendapatan driver, dan rata-rata pendapatan non tunai dalam sebulan dimana, driver merasa jam kerja berpengaruh terhadap produktivitas dan efisien dalam menghasilkan pendapatan, driver merasa jumlah penumpang yang memesan layanan ojek online Maxim berdampak positif terhadap pendapatan driver, driver merasa rating yang diperoleh mempengaruhi pendapatan driver, driver merasa termotivasi untuk meningkatkan disiplin demi memperoleh bonus/intensif.

Hasil penelitian ini mendukung penemuan peneliti sebelumnya oleh Fahrudin Iman (2022), yang menemukan bahwa disiplin memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pendapatan driver.

3. Motivasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Pendapatan Driver

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa motivasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pendapatan driver. Ini berarti tinggi atau rendahnya motivasi yang dimiliki driver dalam melaksanakan pekerjaannya tidak mempengaruhi pendapatan yang diterima. Artinya motivasi yang terdiri dari kebutuhan akan prestasi dimana driver memiliki kesempatan untuk meningkatkan pendapatan melalui disiplin yang baik, driver diberikan kesempatan untuk mengikuti pelatihan atau pendidikan terkait dengan pekerjaan sebagai driver Maxim, driver merasa hasil kerjanya dapat menjadi acuan bagi teman sejawat dalam meningkatkan kualitas kerja sebagai driver Maxim. Motivasi yang terdiri dari kebutuhan akan kekuasaan dimana driver diberikan kesempatan untuk

memberikan masukan atau saran yang dapat meningkatkan keberhasilan perusahaan, driver dapat memutuskan rute perjalanan yang paling efisien dalam menyelesaikan tugas sebagai driver Maxim. Motivasi yang terdiri dari kebutuhan akan afiliasi dimana driver mudah berinteraksi dan menjalin hubungan yang baik dengan sesama driver Maxim, driver sering memberikan dukungan dan bantuan kepada teman sejawat dalam situasi yang membutuhkan di lingkungan kerja driver Maxim, driver merasa bahwa pengakuan dari masyarakat menjadi motivasi untuk terus meningkatkan kualitas pekerjaan sebagai driver Maxim, tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pendapatan. Pendapatan yang terdiri dari rata-rata pendapatan tunai dalam sebulan dimana, driver mencatat semua pendapatan yang diterima dari aplikasi ojek online Maxim, jumlah orderan yang driver terima mempengaruhi pendapatan driver, jumlah jam kerja sebagai driver Maxim mempengaruhi pendapatan driver dan rata-rata pendapatan non tunai dalam sebulan dimana, driver merasa jam kerja berpengaruh terhadap produktivitas dan efisiensi dalam menghasilkan pendapatan, driver merasa jumlah penumpang yang memesan layanan ojek online Maxim berdampak positif terhadap pendapatan driver, driver merasa rating yang diperoleh mempengaruhi pendapatan driver, driver merasa termotivasi untuk meningkatkan disiplin demi memperoleh bonus/intensif.

Hasil penelitian ini mendukung penemuan peneliti sebelumnya oleh Saputra et al., (2020) menyatakan bahwa motivasi pengemudi Go-Jek tidak signifikan terhadap pendapatan mereka. Penelitian ini menemukan bahwa faktor-faktor lain seperti jam kerja, tarif, dan jarak perjalanan memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap pendapatan pengemudi.

4. Kualitas memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Pendapatan Driver

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa kualitas memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pendapatan driver. Ini berarti bahwa semakin tinggi kualitas seorang driver, maka semakin tinggi juga pendapatan yang diperoleh. Artinya kualitas yang terdiri dari potensi diri dimana driver merasa

memiliki kemampuan yang cukup untuk mengemudi dengan baik sebagai driver Maxim, driver merasa telah mengaplikasikan kekuatan dan potensi secara efektif dalam pekerjaan sebagai driver Maxim.

Kualitas driver dipengaruhi oleh proses kerja dimana, driver memiliki kemampuan yang baik dalam membuat perencanaan kerja harian sebagai driver Maxim, driver sering mencari cara baru untuk meningkatkan pengalaman penumpang/pelanggan dalam menggunakan layanan Maxim, driver secara rutin mengevaluasi kualitas pekerjaan untuk meningkatkan pendapatan. Kualitas driver juga dipengaruhi oleh hasil kerja optimal dimana, driver Maxim diharapkan mampu memberikan pelayanan yang ramah, sopan, dan profesional kepada penumpang, driver secara konsisten menjaga kualitas pelayanan dan berusaha meningkatkannya secara terus-menerus, driver mampu menjaga produktivitas kerja yang tinggi dan menghasilkan kuantitas kerja yang memadai sebagai driver Maxim. Akan sangat mempengaruhi pendapatan yang dilihat dari rata-rata pendapatan tunai dalam sebulan dimana, driver mencatat semua pendapatan yang diterima dari aplikasi ojek online Maxim, jumlah orderan yang driver terima mempengaruhi pendapatan driver, jumlah jam kerja sebagai driver Maxim mempengaruhi pendapatan driver, dan rata-rata pendapatan non tunai dalam sebulan dimana, driver merasa jam kerja berpengaruh terhadap produktivitas dan efisiensi dalam menghasilkan pendapatan, driver merasa jumlah penumpang yang memesan layanan ojek online Maxim berdampak positif terhadap pendapatan driver, driver merasa rating yang diperoleh mempengaruhi pendapatan driver, driver merasa termotivasi untuk meningkatkan disiplin demi memperoleh bonus/intensif.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Trines Petra, dan Perangin-Angin (2018), yang menemukan bahwa kualitas yang dimiliki driver memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pendapatan driver.

5. Disiplin tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa disiplin tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas. Tinggi atau rendahnya disiplin yang dimiliki driver tidak dapat mempengaruhi kualitas yang dimiliki. Artinya disiplin yang terdiri dari aturan kerja dimana, driver menjaga tingkat kehadiran yang sesuai dengan standar perusahaan dan menghindari absen/cuti yang tidak diperlukan, jam kerja yang ditetapkan oleh Maxim memungkinkan driver untuk mencapai target pendapatan yang diharapkan, instruksi yang driver terima dari atasan Maxim membantu driver dalam meningkatkan kualitas layanan dan membantu driver menghadapi situasi/tantangan yang timbul dalam menjalankan tugas sebagai driver. Disiplin yang terdiri dari etika dimana, driver menjaga sikap profesional dan menghargai sesama rekan kerja di Maxim, driver memberikan informasi yang akurat dan jujur kepada penumpang mengenai tarif, rute, dan ketentuan lainnya yang berlaku pada Maxim, driver bertanggung jawab menjaga kualitas layanan dan menjaga keselamatan penumpang dalam menjalankan tugas sebagai driver Maxim, tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas. Kualitas yang terdiri dari potensi diri dimana, driver merasa memiliki kemampuan yang cukup untuk mengemudi dengan baik sebagai driver Maxim, driver merasa telah mengaplikasikan kekuatan dan potensi secara efektif dalam pekerjaan sebagai driver Maxim. Kualitas juga terdiri dari proses kerja dimana, driver memiliki kemampuan yang baik dalam membuat perencanaan kerja harian sebagai driver Maxim, driver sering mencari cara baru untuk meningkatkan pengalaman penumpang/pelanggan dalam menggunakan layanan Maxim, driver secara rutin mengevaluasi kualitas pekerjaan untuk meningkatkan pendapatan, dan hasil kerja optimal dimana, driver Maxim diharapkan mampu memberikan pelayanan yang ramah, sopan, dan profesional kepada penumpang, driver secara konsisten menjaga kualitas pelayanan dan berusaha meningkatkannya secara terus-menerus, driver mampu menjaga produktivitas kerja yang tinggi dan menghasilkan kuantitas kerja yang memadai sebagai driver Maxim.

Hasil penelitian ini didukung penelitian sebelumnya oleh Ifra (2018) yang menyatakan bahwa variabel disiplin kerja secara parsial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan.

6. Motivasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa motivasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas. Ini berarti bahwa Semakin tinggi motivasi yang dimiliki seorang driver dalam melaksanakan pekerjaannya maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang diberikan oleh driver. Artinya motivasi yang terdiri dari kebutuhan akan prestasi dimana, driver memiliki kesempatan untuk meningkatkan pendapatan melalui disiplin yang baik, driver diberikan kesempatan untuk mengikuti pelatihan atau pendidikan terkait dengan pekerjaan sebagai driver Maxim, driver merasa hasil kerjanya dapat menjadi acuan bagi temansejawat dalam meningkatkan kualitas kerja sebagai driver Maxim. Motivasi driver dipengaruhi oleh kebutuhan akan kekuasaan dimana, driver diberikan kesempatan untuk memberikan masukan atau saran yang dapat meningkatkan keberhasilan perusahaan, driver dapat memutuskan rute perjalanan yang paling efisien dalam menyelesaikan tugas sebagai driver Maxim. Motivasi driver juga dipengaruhi oleh kebutuhan akan afiliasi, dimana driver mudah berinteraksi dan menjalin hubungan yang baik dengan sesama driver Maxim, driver sering memberikan dukungan dan bantuan kepada teman sejawat dalam situasi yang membutuhkan di lingkungan kerja driver Maxim, driver merasabahaya pengakuan dari masyarakat menjadi motivasi untuk terus meningkatkan kualitas pekerjaan sebagai driver Maxim.

Akan sangat mempengaruhi kualitas yang dilihat dari potensi diri dimana, driver merasa memiliki kemampuan yang cukup untuk mengemudi dengan baik sebagai driver Maxim, driver merasa telah mengaplikasikan kekuatan dan potensi secara efektif dalam pekerjaan sebagai driver Maxim. Juga akan mempengaruhi proses kerja dimana, driver memiliki kemampuan yang baik dalam membuat perencanaan kerja harian sebagai driver Maxim, driver sering mencari cara baru untuk meningkatkan pengalaman penumpang/pelanggan dalam menggunakan layanan Maxim, driver secara rutin mengevaluasi kualitas pekerjaan untuk meningkatkan

pendapatan, dan hasil kerja optimal dimana, driver Maxim diharapkan mampu memberikan pelayanan yang ramah, sopan, dan profesional kepada penumpang, driver secara konsisten menjaga kualitas pelayanan dan berusaha meningkatkannya secara terus-menerus, driver mampu menjaga produktivitas kerja yang tinggi dan menghasilkan kuantitas kerja yang memadai sebagai driver Maxim.

Hasil penelitian ini didukung penelitian sebelumnya oleh Sanjaya (2018) yang menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai. Penelitian ini menemukan bahwa motivasi kerja dapat meningkatkan kinerja pegawai, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kualitas.

7. Disiplin tidak dapat mempengaruhi kualitas secara signifikan dan dampaknya terhadap pendapatan driver

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa disiplin tidak dapat mempengaruhi kualitas secara signifikan dan dampaknya terhadap pendapatan. Artinya kualitas tidak mampu meningkatkan disiplin terhadap pendapatan. Yang artinya dimana kualitas yang terdiri dari potensi diri dimana, driver merasa memiliki kemampuan yang cukup untuk mengemudi dengan baik sebagai driver Maxim, driver merasa telah mengaplikasikan kekuatan dan potensi secara efektif dalam pekerjaan sebagai driver Maxim, proses kerja dimana, driver memiliki kemampuan yang baik dalam membuat perencanaan kerja harian sebagai driver Maxim, driver sering mencari cara baru untuk meningkatkan pengalaman penumpang/pelanggan dalam menggunakan layanan Maxim, driver secara rutin mengevaluasi kualitas pekerjaan untuk meningkatkan pendapatan, kemudian hasil kerja optimal dimana, driver Maxim diharapkan mampu memberikan pelayanan yang ramah, sopan, dan profesional kepada penumpang, driver secara konsisten menjaga kualitas pelayanan dan berusaha meningkatkannya secara terus-menerus, driver mampu menjaga produktivitas kerja yang tinggi dan menghasilkan kuantitas kerja yang memadai sebagai driver Maxim, tidak mampu meningkatkan disiplin yang terdiri dari aturan kerja dimana, driver menjaga tingkat kehadiran yang sesuai dengan standar perusahaan dan menghindari absen/cuti yang tidak diperlukan, jam kerja yang ditetapkan oleh Maxim memungkinkan driver untuk mencapai target

pendapatan yang diharapkan, instruksi yang driver terima dari atasan Maxim membantu driver dalam meningkatkan kualitas layanan dan membantu driver menghadapi situasi/tantangan yang timbul dalam menjalankan tugas sebagai driver, dan etika dimana, driver menjaga sikap profesional dan menghargai sesama rekan kerja di Maxim, driver memberikan informasi yang akurat dan jujur kepada penumpang mengenai tarif, rute, dan ketentuan lainnya yang berlaku pada Maxim, driver bertanggung jawab menjaga kualitas layanan dan menjaga keselamatan penumpang dalam menjalankan tugas sebagai driver Maxim, dan dampaknya terhadap pendapatan driver yang terdiri dari rata-rata pendapatan tunai dalam sebulan dimana, driver mencatat semua pendapatan yang diterima dari aplikasi ojek online Maxim, jumlah orderan yang driver terima mempengaruhi pendapatan driver, jumlah jam kerja sebagai driver Maxim mempengaruhi pendapatan driver, dan rata-rata pendapatan non tunai dalam sebulan dimana, driver merasa jam kerja berpengaruh terhadap produktivitas dan efisiensi dalam menghasilkan pendapatan, driver merasa jumlah penumpang yang memesan layanan ojek online Maxim berdampak positif terhadap pendapatan driver, driver merasa rating yang diperoleh mempengaruhi pendapatan driver, driver merasa termotivasi untuk meningkatkan disiplin demi memperoleh bonus/intensif.

8. Motivasi mempengaruhi kualitas secara signifikan dan dampaknya terhadap pendapatan driver

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa motivasi mempengaruhi kualitas secara signifikan dan dampaknya terhadap pendapatan. Ini berarti bahwa semakin termotivasi seorang driver dalam melakukan pekerjaannya maka semakin tinggi pula kualitas yang dimiliki driver tersebut, dan dampaknya terhadap pendapatan. Yang artinya motivasi yang terdiri dari kebutuhan akan prestasi dimana, driver memiliki kesempatan untuk meningkatkan pendapatan melalui disiplin yang baik, driver diberikan kesempatan untuk mengikuti pelatihan atau pendidikan terkait dengan pekerjaan sebagai driver Maxim, driver merasa hasil kerjanya dapat menjadi acuan bagi teman sejawat dalam meningkatkan kualitas kerja sebagai driver Maxim, kebutuhan akan kekuasaan dimana, driver diberikan kesempatan untuk memberikan masukan atau saran yang dapat meningkatkan keberhasilan

perusahaan, driver dapat memutuskan rute perjalanan yang paling efisien dalam menyelesaikan tugas sebagai driver Maxim, dan kebutuhan akan afiliasi dimana, driver mudah berinteraksi dan menjalin hubungan yang baik dengansesama driver Maxim, driver sering memberikan dukungan dan bantuan kepada teman sejawat dalam situasi yang membutuhkan di lingkungan kerja driver Maxim,driver merasa bahwa pengakuan dari masyarakat menjadi motivasi untuk terus meningkatkan kualitas pekerjaan sebagai driver Maxim, mampu meningkatkan kualitas driver yang terdiri dari potensi diri dimana, driver merasa memiliki kemampuan yang cukup untuk mengemudi dengan baik sebagai driver Maxim, driver merasa telah mengaplikasikan kekuatan dan potensi secara efektif dalam pekerjaan sebagai driver Maxim, proses kerja dimana, driver memiliki kemampuan yang baik dalam membuat perencanaan kerja harian sebagai driver Maxim, driver sering mencari cara baru untuk meningkatkan pengalaman penumpang/pelanggan dalam menggunakan layanan Maxim, driver secara rutin mengevaluasi kualitas pekerjaan untuk meningkatkan pendapatan, dan hasil kerja optimal dimana, driver Maxim diharapkan mampu memberikan pelayanan yang ramah, sopan, dan profesional kepada penumpang, driver secara konsisten menjaga kualitas pelayanan dan berusaha meningkatkannya secara terus-menerus, driver mampu menjaga produktivitas kerja yang tinggi dan menghasilkan kuantitas kerja yang memadai sebagai driver Maxim, dan dampaknya terhadap pendapatan driver yang terdiri dari rata-rata pendapatan tunai dalam sebulan dimana, driver mencatat semua pendapatan yang diterima dari aplikasi ojek online Maxim, jumlah orderan yang driver terima mempengaruhi pendapatan driver, jumlah jam kerja sebagai driver Maxim mempengaruhi pendapatan driver, dan rata-rata pendapatan non tunai dalam sebulan dimana, driver merasa jam kerja berpengaruh terhadap produktivitas dan efisiensi dalam menghasilkan pendapatan, driver merasa jumlah penumpang yang memesan layanan ojek online Maxim berdampak positif terhadap pendapatan driver, driver merasa rating yang diperoleh mempengaruhi pendapatan driver, driver merasa termotivasi untuk meningkatkan disiplin demi memperoleh bonus/intensif.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis disiplin dan motivasi untuk meningkatkan kualitas dan dampaknya terhadap pendapatan driver maxim di Kota Jambi. Penelitian ini menggunakan metode Partial Least Square (PLS) untuk analisis data. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Driver maxim di Kota Jambi, dilihat dari disiplin, motivasi, kualitas, dan pendapatan pada kategori klasifikasi yang tinggi. Artinya, disiplin yang terdiri dari aturan kerja, etika memiliki tingkat klasifikasi yang tinggi. Motivasi yang terdiri dari kebutuhan akan prestasi, kebutuhan akan kekuasaan, dan kebutuhan akan afiliasi memiliki tingkat klasifikasi yang tinggi. Kualitas yang terdiri dari potensi diri, proses kerja, hasil kerja optimal, memiliki tingkat klasifikasi yang tinggi. Pendapatan yang terdiri dari rata-rata pendapatan tunai dalam sebulan, dan rata-rata pendapatan non tunai dalam sebulan memiliki tingkat klasifikasi yang tinggi.
2. disiplin memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pendapatan driver. Ini berarti bahwa semakin disiplin seorang driver dalam menjalankan pekerjaannya semakin tinggi pula pendapatan yang diterima selama bekerja
3. motivasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pendapatan driver. Ini berarti tinggi atau rendahnya motivasi yang dimiliki driver dalam melaksanakan pekerjaannya tidak mempengaruhi pendapatan yang diterima.
4. kualitas memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pendapatan driver. Ini berarti bahwa semakin tinggi kualitas seorang driver, maka semakin tinggi juga pendapatan yang diperoleh
5. disiplin tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas. Tinggi atau rendahnya disiplin yang dimiliki driver tidak dapat mempengaruhi kualitas yang dimiliki
6. motivasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas. Ini berarti bahwa Semakin tinggi motivasi yang dimiliki seorang driver dalam

melaksanakan pekerjaannya maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang diberikan oleh driver.

7. disiplin tidak dapat mempengaruhi kualitas secara signifikan dan dampaknya terhadap pendapatan. Artinya kualitas tidak mampu meningkatkan disiplin terhadap pendapatan.
8. motivasi mempengaruhi kualitas secara signifikan dan dampaknya terhadap pendapatan. Ini berarti bahwa semakin termotivasi seorang driver dalam melakukan pekerjaannya maka semakin tinggi pula kualitas yang dimiliki driver tersebut, dan dampaknya terhadap pendapatan.

6.2 Saran

1. Pernyataan dengan nilai terendah pada variabel pendapatan adalah driver merasa termotivasi untuk meningkatkan disiplin demi memperoleh bonus/intensif. Oleh karena itu driver harus memperhatikan suatu langkah yang dapat memberikan motivasi mereka. Langkah yang dapat diambil antara lain adalah memberikan pelayanan secara maksimal kepada pelanggan, bersikap ramah dan sopan kepada pelanggan dengan demikian tidak menutup kemungkinan mereka akan memberikan bonus kepada driver.
2. Pernyataan dengan nilai terendah pada variabel disiplin adalah Jam kerja yang ditetapkan oleh Maxim memungkinkan driver untuk mencapai target pendapatan yang diharapkan. Oleh karena itu driver dapat mengambil suatu langkah untuk dapat mencapai target yang diharapkan. Salah satu langkah yang dapat diambil antara lain yaitu bekerja mulai dari pagi dan menemukan tempat yang strategis dengan harapan dapat mendapatkan penumpang yang akan bersekolah atau bekerja.
3. Pernyataan dengan nilai terendah pada variabel motivasi adalah driver merasa hasil kerjanya dapat menjadi acuan bagi teman sejawat dalam meningkatkan kualitas kerja sebagai driver Maxim. Untuk itu driver dapat memberikan suatu contoh yang dapat menjadi acuan bagi driver lain. Contoh yang dapat dilakukan ialah selalu standby pada tempat keramaian dengan demikian dapat meningkatkan pendapatan yang diterima.

4. Pernyataan dengan nilai terendah pada variabel kualitas adalah driver secara konsisten menjaga kualitas pekerjaan dan berusaha meningkatkannya secara terus menerus. Oleh karena itu driver harus mengambil suatu langkah untuk dapat meningkatkan kualitas yang dimiliki. Salah satu langkah yang dapat ditingkatkan ialah menjaga sikap hormat dan keramahan kepada pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, F. N. (2020). Survey Motivasi Kerja Driver Ojek Online Grab. *Scientific Journal Of Reflection: Economic, Accounting, Management and Business*, 3(3), 251–260. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3930682>
- Azizah, J. N., & Septiningwulan, A. E. (2018). Hubungan antara kepuasan kerja dengan disiplin kerja pada driver ojek. 403–410.
- Bivens, J., & Mishel, L. (2015). *Understanding the Historic Divergence Between Productivity and a Typical Worker's Pay: Why It Matters and Why It's Real*. Economic Policy Institute.
- Cahyadi, D. (2017). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pendapatan Driver Ojek Online (Studi Pada Go-Jek Malang). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya*, 5(2).
- Dessler, G. (2014). *Fundamentals Of Human Resource Management*.
- Fitriani, E. (2021). Konsep Disiplin Diri Michel Foucault bagi Kinerja Driver Gojek Untuk Mampu Bersaing di Era Disrupsi Ekonomi. *Jurnal Hasil Pemikiran, Penelitian Dan Pengembangan Keilmuan Sosiologi Pendidikan*, 8(3), 11–20. <https://ojs.unm.ac.id/sosialisasi/article/view/24149/12495>
- Gibson, J. L., M, I. J., Donnelly Jr, J. H., & Robert, K. (2013). *Organizations: Behavior, Structure, Processes, Fourteenth Edition*.
- Giri, P., & Dewi, M. (2017). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pendapatan Driver Go-Jek Di Kota Denpasar, Bali. *E-Jurnal Ekonomi Pembangunan Universitas Udayana*, 6(6), 948–975.
- Greuning, H. Van, Darrel, S., & Simonet, T. (2013). *International Financial Reporting Standards*.
- Hartatik, I. P. (2014). *Buku Praktis Mengembangkan SDM*.
- Hasibuan, M. S. . (2017). *Manajemen sumber daya manusia / H. Malayu S.P. Hasibuan* (Ed. rev. c).
- Hasibuan, M. S. . (2018a). *Manajemen Sumber Daya Manusia : Edisi Revisi / H. Malayu S.P. Hasibuan*.
- Hasibuan, M. S. . (2018b). *Manajemen Sumber Daya Manusia edisi revisi tahun 2018 by Malayu S.P. Hasibuan*.
- Ifra. (2018). Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kel. Pentojangan Kota Palopo.
- Jeffrey, I., & Soleman, M. (2017). The Effect of Work Discipline, Achievement Motivation and Career Path Toward Employee Performance of the National Resilience Institute of the Republic of Indonesia. *International Journal of Application or Innovation in Engineering & Management*

- (*IJAIE*), 6(8), 106– 113.
- Khusaini, I. T. (2021). *Analisis Peranan Ojek Online Dalam Meningkatkan Pendapatan Ekonomi Masyarakat Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Pada Driver Gojek Kota Semarang)*.
- Kinanti, L. P. (2019). *Analisis Faktor-faktor Motivasi Driver Ojek Online Dalam Perspektif Teori Hierarki Kebutuhan (Studi Pada Driver Go-Jek di Bandar Lampung)*. 1–23.
- Lam, N., & Lau, P. (2014). *Akuntansi Keuangan Intermediate Financial Reporting*. Lussier, R. N., & Hendon, J. R. (2019). *Human Resource Management: Functions, Applications, and Skill Development*. SAGE.
- Mangkunegara, A. P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Martani, D., Siregar, S. V., Farahmita, R. W. A., & Tanujaya, E. (2016). *Akuntansi Keuangan Menengah Berbasis PSAK*.
- Maslow, A. H. (2013). *Motivasi dan Kepribadian*.
- McClelland, D. C. (2014). *Human Motivation*. Cambridge University Press. Novel,
- R. (2018). Kualitas Layanan Di Perusahaan Fitness Surabaya. *Jurnal AGORA*, 6(2).
- Perangin-angin, T. P. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Pendapatan Mitra GoJek Medan Periode 2017 – 2018*. 1– 50.
- Prayogo, A., & Arianti, F. (2020). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pendapatan Driver Transportasi Online (studi Kasus Driver Go-Jek Di Kota Semarang). *Journal Ekonomi Diponegoro*, 9(2018), 97–110.
- Putra, I. W. I., Suwendra, I. W., & Bagia, I. W. (2016). Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja karyawan. *E-Journal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha*, 4(1),
- Sanjaya. (2018) Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dalam Perspektif Agama Islam. (Studi Di Dinas Sosial Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Pesisir Barat). *Jurnal Transcommunication*.
- Saputra. (2019) Mengapa Go-Jek? Studi mengenai motivasi pengemudi Go-Jek di Salatiga. *jurnal Dinamika Sosial Budaya*
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D (Sutopo (Ed.))*. ALFABETA,Cv.
- Sutrisno, E. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Utari, T. J. (2021). Pengaruh Penerapan Peraturan Pemerintah Satu Tarif Untuk Transportasi Online Terhadap Pendapatan Driver Transportasi Online Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Driver Ojek Online di Kota Bandar Lampung). In *Frontiers in Neuroscience* (Vol. 14, Issue 1).

Lampiran 1: Surat Izin Penelitian

	KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI UNIVERSITAS JAMBI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS Jalan Raya Jambi - Ma. Bulian KM 15 Mendalo Indah, Kode Pos 36361 laman : https://feb.unja.ac.id	
Nomor	: 2972/UN21.5/PK. 01.03/2023	21 Juli 2023
Hal	: Mohon Data/Informasi Penelitian	
 Yth. Pimpinan Maxim Kota Jambi Jl. D.I. Panjaitan RT.38 No.31, Jelutung, Kota Jambi		
 Dengan hormat, sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir (skripsi) mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi atas:		
Nama	: Andreas Naibaho	
NIM	: C1B019137	
Jurusan	: Manajemen	
Semester	: VIII (delapan)	
 Maka dengan ini dimohon kepada Bapak/Ibu berkenan memberikan data/informasi kepada mahasiswa yang bersangkutan guna penyelesaian tugas akhir (skripsi) dengan judul "Disiplin dan Motivasi untuk Meningkatkan Kualitas dan Dampaknya terhadap Pendapatan Driver Maxim di Kota Jambi".		
 Demikian disampaikan atas perhatian dan bantuannya diucapkan terimakasih.		
 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,  Prof. Dr. Junaidi, S.E., M.Si. NIP 196706021992031003		
	Balai Sertifikasi Elektronik	<u>Catatan:</u> 1. UU ITE No 11 tahun 2008 pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah" 2. Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN)

Lampiran 2: Kuesioner
Disiplin dan Motivasi Untuk Meningkatkan Kualitas Dan Dampaknya
Terhadap Pendapatan Driver Maxim Di Kota Jambi

Sehubungan dengan penyelesaian tugas skripsi pada Program Sarjana Manajemen di Universitas Jambi, maka peneliti sangat mengharapkan bantuan saudara/i untuk dapat menjawab seluruh pernyataan pada kuesioner terlampir. Adapun judul dari skripsi ini adalah “ Disiplin dan Motivasi Untuk Meningkatkan Kualitas dan Dampaknya Terhadap Pendapatan Driver Maxim di kota Jambi ”. Sesuai etika penelitian, maka data yang diperoleh dari Saudara/i akan kami jaga kerahasiaannya dan akan dipergunakan hanya untuk kepentingan penelitian saja. Data tersebut akan dianalisis dan disajikan secara agregat bukan secara individu.

Peneliti menyadari waktu Saudara/I sangat berharga, tetapi waktu yang Saudara/I luangkan untuk menjawab kuesioner ini akan sangat bernilai tidak hanya untuk peneliti, tetapi juga untuk perguruan tinggi. Untuk itu, atas segala kearifan, kerjasama, dan bantuan Saudara/saudari dalam mendukung penelitian ini, peneliti ucapkan terimakasih.

Hormat Saya

Andreas Naibaho

A. Karakteristik Responden

Nama:

Jenis Kelamin:

- Laki Laki
- Perempuan

Usia:

- 20-25 tahun
- 25-30 tahun
- 30-35 tahun
- >35 tahun

Lama Bekerja

- <1 Tahun
- 1-2 tahun
- 3 tahun
- >4 tahun

Petunjuk Pengisian:

1. Responden mengisi data yang tertera
2. Kuesioner terdiri dari beberapa pernyataan mengenai kesiapan mahasiswa dalam menghadapi kesiapan kerja, soft skill, hard skill dan efikasi diri
3. Para responden harus memilih salah satu poin yang telah disediakan, adapun poin yang dimaksud adalah sebagai berikut : (dari kiri ke kanan)

STS :Sangat Tidak Setuju : 1

TS : Tidak Setuju 2

N: Netral 3

S: Setuju 4

SS: Sangat Setuju 5

Pemilihan Poin harus didasari oleh kejujuran dengan responden yang dirasakan.

Kuisisioner Variabel Disiplin (X1)

No	Pernyataan	Hasil				
		STS	TS	N	SS	SS
		1	2	3	4	5
X1	VARIABEL DISIPLIN (X1)					
X1.1	Aturan Kerja					
1	Saya menjaga tingkat kehadiran yang sesuai dengan standar perusahaan dan menghindari absen/cuti yang tidak diperlukan					
2	Jam kerja yang ditetapkan oleh Maxim memungkinkan saya untuk mencapai target pendapatan yang diharapkan.					
3	Instruksi yang saya terima dari atasan maxim membantu saya dalam meningkatkan kualitas layanan dan membantu saya menghadapi situasi/tantangan yang timbul dalam menjalankan tugas sebagai driver.					
X1.2	Etika					
1	Saya menjaga sikap professional dan menghargai rekan kerja saya di Maxim					
2	Saya memberikan informasi yang akurat dan jujur kepada penumpang mengenai tarif, rute, dan ketentuan lainnya yang berlaku pada Maxim					
3	Saya bertanggung jawab menjaga kualitas layanan dan menjaga keselamatan penumpang dalam menjalankan tugas sebagai driver Maxim.					

Kuisisioner Variabel Motivasi (X2)

X2	VARIABEL MOTIVASI (X2)					
X2.1	Kebutuhan akan Prestasi					
1	Saya memiliki kesempatan untuk meningkatkan pendapatan saya sebagai driver maxim melalui disiplin yang baik					
2	Saya diberikan kesempatan untuk mengikuti pelatihan atau Pendidikan terkait dengan pekerjaan sebagai driver maxim					
3	Saya merasa hasil kerja saya menjadi acuan bagi teman sejawat dalam meningkatkan kualitas kerja mereka sebagai driver Maxim.					
X2.2	Kebutuhan akan Kekuasaan					
1	Saya diberikan kesempatan untuk memberikan masukan atau saran yang dapat meningkatkan keberhasilan perusahaan.					
2	Saya dapat memutuskan rute perjalanan yang paling efisien dalam menyelesaikan tugas sebagai driver maxim					
X2.3	Kebutuhan akan Afiliasi					
1	Saya mudah berinteraksi dan menjalin hubungan yang baik dengan sesame driver Maxim.					
2	Saya sering memberikan dukungan dan bantuan kepada teman sejawat dalam situasi yang membutuhkan di lingkungan kerja driver Maxim					
3	Saya merasa bahwa pengakuan dari masyarakat menjadi motivasi bagi saya untuk terus meningkatkan kualitas pekerjaan sebagai driver Maxim.					

Kuisisioner Variabel Kualitas (Z)

Z	VARIABEL KUALITAS (Z)					
Z1.1	POTENSI DIRI					
1	Saya merasa memiliki kemampuan yang cukup untuk mengemudi dengan baik sebagai driver Maxim.					
2	Saya merasa telah mengaplikasikan kekuatan dan potensi saya secara efektif dalam pekerjaan sebagai driver Maxim					
Z1.2	PROSES KERJA					
1	Saya memiliki kemampuan yang baik dalam membuat perencanaan kerja harian sebagai driver Maxim					
2	Saya sering mencari cara baru untuk meningkatkan pengalaman penumpang/pelanggan dalam menggunakan layanan Maxim					
3	Saya secara rutin mengevaluasi kualitas pekerjaan saya sebagai driver Maxim untuk meningkatkan pendapatan saya.					
Z1.3	HASIL KERJA OPTIMAL					
1	Driver Maxim diharapkan mampu memberikan pelayanan yang ramah, sopan, dan professional kepada penumpang					
2	Saya secara konsisten menjaga kualitas pekerjaan saya dan berusaha meningkatkannya secara terus menerus					
3	Saya mampu menjaga produktivitas kerja yang tinggi dan menghasilkan kuantitas kerja yang memadai sebagai driver Maxim.					

Kuisisioner Variabel Pendapatan (Y)

Y	VARIABEL PENDAPATAN DRIVER (Y)					
Y1.1	RATA-RATA PENDAPATAN TUNAI DALAM SEBULAN					
1	Driver mencatat semua pendapatan yang diterima dari aplikasi ojek online Maxim.					
2	Jumlah orderan yang saya terima mempengaruhi Pendapatan saya.					
3	Jumlah jam kerja saya sebagai driver Maxim mempengaruhi pendapatan saya.					
Y1.2	RATA-RATA PENDAPATAN NON TUNAI DALAM SEBULAN					
1	Saya merasa jam kerja berpengaruh terhadap produktivitas dan efisiensi dalam menghasilkan pendapatan					
2	Saya merasa jumlah penumpang yang memesan layanan ojek online Maxim berdampak positif terhadap pendapatan saya					
3	Saya merasa rating yang saya peroleh mempengaruhi pendapatan saya					
4	Saya merasa termotivasi untuk meningkatkan disiplin saya sebagai driver demi memperoleh bonus/intensif					

Lampiran 3: Karakteristik Responden

Tabel karakteristik Responden

no	jenis kelamin	umur	lama bekerja
1	L	A	A
2	L	A	C
3	L	B	A
4	L	A	D
5	L	A	A
6	L	B	D
7	L	A	C
8	L	A	A
9	L	C	D
10	L	A	B
11	L	C	D
12	L	B	B
13	L	C	B
14	L	A	A
15	P	B	A
16	L	A	C
17	L	A	D
18	L	A	B
19	L	B	D
20	L	A	C
21	L	C	B
22	P	C	A
23	L	A	D
24	L	C	C
25	L	B	B
26	L	C	D
27	L	A	A
28	L	D	D
29	L	A	B
30	L	B	C
31	L	A	C
32	L	C	B
33	L	B	A
34	L	B	B
35	L	B	A
36	L	B	D

37	L	B	B
38	L	B	C
39	L	B	B
40	L	B	A
41	L	B	D
42	L	D	D
43	L	B	C
44	L	C	B
45	L	B	B
46	L	D	D
47	L	B	D
48	L	C	D
49	L	B	A
50	L	B	B
51	L	B	C
52	L	C	C
53	L	B	D
54	L	B	A
55	L	B	B
56	L	D	C
57	L	B	C
58	L	B	B
59	L	C	B
60	L	B	C
61	L	C	C
62	L	D	B
63	L	C	B
64	L	B	C
65	L	D	D
66	L	B	B
67	L	C	B
68	L	D	C
69	L	C	B

Lampiran 4: Rekapitulasi Pengisian Kuesioner

Variabel Disiplin (X1)

X1.1.1	X1.1.2	X1.1.3	X1.2.1	X1.2.2	X1.2.3
4	4	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	5
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
3	5	5	5	5	5
3	3	3	2	3	4
2	2	3	2	2	3
3	4	4	4	4	4
3	4	3	3	4	3
5	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	5
3	3	3	3	3	4
4	3	3	3	3	4
4	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
3	3	3	2	3	3
3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3
5	4	5	5	4	5
4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4

2	3	4	3	3	3
3	3	3	3	3	3
4	4	3	4	4	3
2	2	2	3	2	3
5	4	5	4	4	4
3	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
5	4	4	5	4	5
5	4	4	4	4	5
3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3
5	5	4	4	5	4
3	3	3	3	3	3
3	4	3	4	4	4
5	5	5	4	5	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	4
4	5	4	5	5	4
3	4	4	4	4	4
4	5	4	5	5	4
4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4
2	3	2	4	3	4
4	5	5	5	5	5
4	4	5	4	4	5
5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4

Variabel Motivasi (X2)

X2.1.1	X2.1.2	X2.1.3	X2.2.1	X2.2.2	X2.3.1	X2.3.2	X2.3.3
5	5	4	4	4	4	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	5	5	4	5
5	5	5	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	4	5	5	3	4
4	3	3	3	4	2	3	3
3	5	2	3	3	3	2	3
2	4	4	3	4	4	4	3
3	3	4	4	3	3	3	4
4	4	4	3	4	4	2	4
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4
5	5	5	4	5	4	3	5
5	4	4	4	5	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4
5	4	4	4	5	4	4	4
4	3	3	3	4	3	4	4
4	3	3	3	4	3	4	3
4	3	3	3	4	2	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5	5	5
4	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	4	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	4
3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	4	4	4
4	3	4	4	3	3	4	4

3	2	2	2	3	2	2	2
4	5	4	4	4	4	5	5
5	5	5	3	5	3	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	5	4	5	5
5	4	4	4	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	4	3
4	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	5	5	4	4	5	4
3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	4	4	5	4
4	4	4	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	5
4	4	5	5	4	4	5	5
4	4	4	5	4	4	4	4
4	4	5	4	4	5	5	5
4	4	4	3	4	3	3	3
5	4	4	5	4	4	4	4
4	2	3	4	4	4	3	4
4	5	5	5	5	5	4	5
5	5	4	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	4	4	5
5	5	5	5	5	5	4	5
5	4	4	4	4	4	5	4
3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4

Variabel Kualitas (Z)

Z1.1.1	Z1.1.2	Z1.2.1	Z1.2.2	Z1.2.3	Z1.3.1	Z1.3.2	Z1.3.3
4	4	3	4	4	3	3	3
5	3	5	4	5	4	4	3
4	4	5	4	4	4	5	5
5	5	5	5	5	4	4	3
2	2	4	4	4	4	2	2
4	2	4	4	4	3	2	3
3	4	3	3	4	2	3	3
3	3	3	2	3	3	2	4
4	4	4	4	4	3	3	3
4	4	4	4	4	3	4	3
4	2	4	4	3	4	3	3
4	2	4	5	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	3
5	5	5	5	5	2	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	4	4	3	3
3	3	3	5	3	4	3	3
2	2	3	4	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	3	4	3	3	2	2
3	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	5	4	4	4
4	4	5	5	5	4	4	4
2	2	3	3	2	2	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	5	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3
4	2	3	4	4	2	3	3
4	3	4	3	4	4	4	3

2	2	2	3	2	2	2	2
3	3	4	4	3	3	3	4
3	1	4	5	5	5	3	5
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	5	4	4	4
4	4	5	4	4	4	4	4
2	2	3	3	2	3	3	3
2	2	3	3	2	2	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	5	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	3	3	3	3	3
4	4	5	5	5	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	4	4	3	3	4
4	4	4	4	5	4	5	5
4	5	4	5	4	4	4	4
5	5	5	4	4	4	5	5
4	4	4	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	4	2	3	4
5	5	5	5	5	5	4	5
4	4	4	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	4	5
4	4	4	4	4	4	5	4
3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4

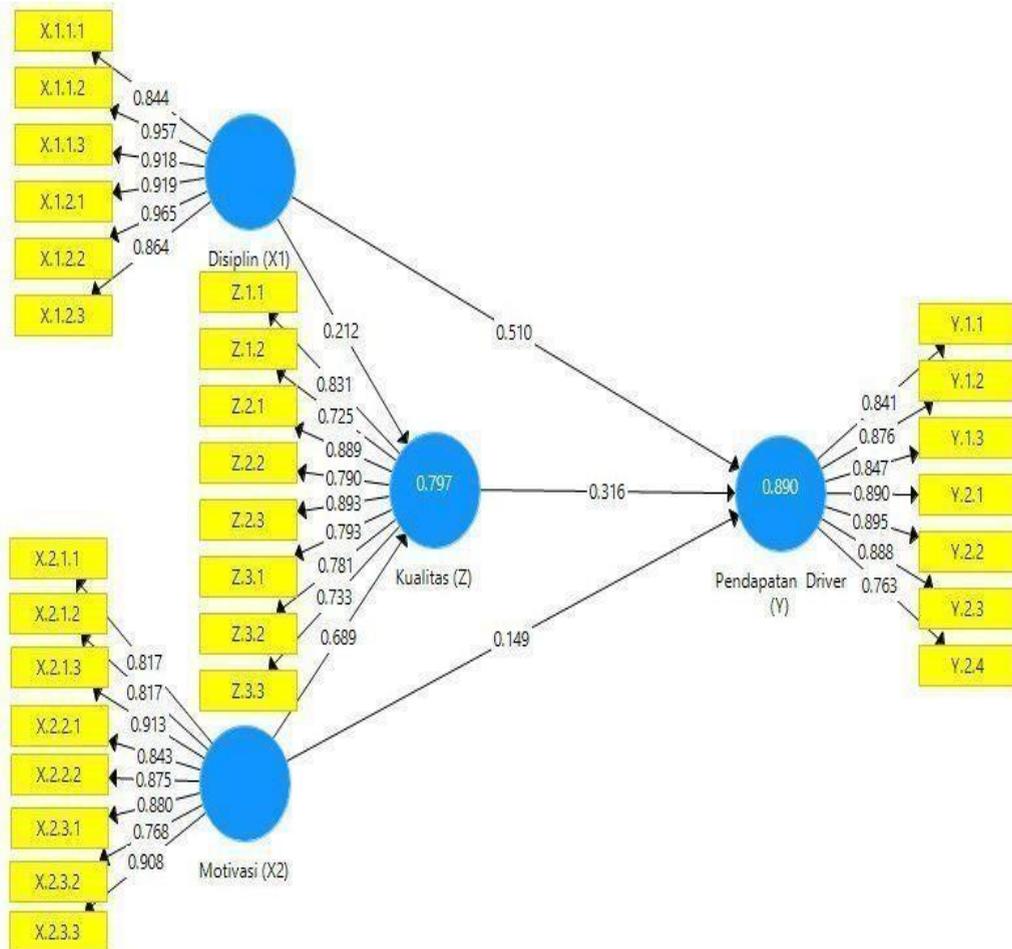
Variabel Pendapatan (Y)

Y1.1.1	Y1.1.2	Y1.1.3	Y1.2.1	Y1.2.2	Y1.2.3	Y1.2.4
5	5	4	4	3	4	4
5	5	4	5	5	5	5
4	4	5	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	4	4	4	3
3	4	4	3	4	4	3
3	3	3	2	3	4	2
4	4	4	4	4	4	3
3	3	3	4	4	4	3
5	4	4	4	3	3	5
5	5	4	5	4	4	5
5	5	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
5	5	3	4	4	4	4
5	4	5	5	3	3	4
3	3	4	4	3	3	3
4	4	4	3	3	3	4
4	3	4	4	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	2	2	3
3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	2
4	3	3	4	4	4	3
4	3	3	3	4	4	4

3	2	3	3	2	2	2
4	4	4	4	3	3	5
5	3	5	5	5	5	3
4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	4	5	5	5
4	5	5	4	4	4	5
3	3	3	3	2	2	3
3	2	3	3	2	2	4
3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	5	4	4	5
3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	3	3	3	3
5	4	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	5	4
4	4	4	5	4	4	3
4	5	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3
3	4	4	3	4	4	2
4	5	5	5	5	5	4
4	4	5	5	5	5	4
4	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	3
5	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4

Lampiran 5: Hasil Olah Data

1. Outer Loading Indikator



2. Nilai Composite Reliability

Construct Reliability and Validity

Variabel	Cronbach's Alpha	Rho_A	Composite Realibility	Avarange Variance Extracted (AVE)
Disiplin (X1)	0.959	0.962	0.967	0.832
Kualitas (Z)	0.923	0.937	0.937	0.651
Motivasi (X2)	0.946	0.950	0.955	0.729
Pendapatan Driver (Y)	0.940	0.943	0.951	0.737

3. Nilai R-Square

Variabel	R-Square	R-Square Adjusted
Pendapatan Driver (Y)	0.797	0.791
Kualitas (Z)	0.890	0.885

4. Nilai Inner Weight

Path Coefficients

Mean, STDEV, T-Values, P-ValueS

Matriks	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviaton (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Value S
Disiplin (X1)->Pendapatan Driver (Y)	0.510	0.519	0.127	4.026	0.000

Motivasi (X2)-> Pendapatan Driver (Y)	0.149	0.142	0.143	1.048	0.148
Kualitas (Z)-> Pendapatan Driver (Y)	0.316	0.315	0.084	3.744	0.000
Disiplin (X1)-> Kualitas(Z)	0.212	0.255	0.221	0.958	0.169
Motivasi (X2)-> Kualitas (Z)	0.689	0.649	0.217	3.177	0.000

Specific Indirect Effects

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

Matriks	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviaton (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Disiplin (X1)-> Kualitas (Z)-> Pendapatan Driver (Y)	0.067	0.077	0.069	0.976	0.165
Motivasi (X2)-> Kualitas (Z)-> Pendapatan Driver (Y)	0.218	0.206	0.094	2.236	0.010

Lampiran 6: Dokumentasi

