

## ANALISIS BEBAN KERJA DAN INSENTIF TERHADAP KINERJA DRIVER GOJEK DI BANDAR LAMPUNG

Vebri Adam\*, Jeni Wulandari, Hani Damayanti Aprillia

Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Lampung

\*adamvebri7@gmail.com

---

### ABSTRACT

*This study aims to analyze the workload using the NASA-TLX method, as well as knowing the effect of workload and incentives on the performance of Gojek drivers in Bandar Lampung. This type of research is explanatory with a quantitative approach. The sample in this study were 100 respondents, with the sampling technique using accidental sampling. Data were analyzed using NASA-TLX method and multiple regression analysis. The results explained that the workload of the Gojek driver was very high, the highest workload was in the aspect of physical needs and the lowest was in the aspect of the frustration level. However, the partial test results that workload does not affect the performance of Gojek drivers, while incentives affect the performance of Gojek drivers. Simultaneously, both workload and incentives have an affect on performance of Gojek drivers. There is a relationship between job characteristic on study results that require further research, and the importance of stimulating incentives for drivers to maximize the achievement of work targets.*

*Keywords: workload, NASA-TLX, incentives, performance*

---

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis beban kerja dengan menggunakan metode NASA-TLX, serta mengetahui pengaruh beban kerja dan insentif terhadap kinerja pengemudi Gojek di Bandar Lampung. Jenis penelitian ini eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Data dianalisis dengan menggunakan metode NASA-TLX, dan analisis regresi berganda. Hasil studi menjelaskan bahwa beban kerja pengemudi Gojek sangat tinggi, beban kerja yang paling tinggi terdapat pada aspek kebutuhan fisik, dan yang terendah terdapat pada aspek tingkat frustrasi. Namun, hasil pengujian secara parsial menunjukkan beban kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pengemudi Gojek, sedangkan insentif berpengaruh terhadap kinerja pengemudi Gojek. Walaupun demikian, secara simultan, kedua variabel, baik beban kerja maupun insentif berpengaruh terhadap kinerja pengemudi Gojek. Terdapat keterkaitan karakteristik pekerjaan terhadap hasil studi yang membutuhkan penelitian lebih lanjut, dan pentingnya rangsangan insentif bagi pengemudi untuk memaksimalkan pencapaian target kerja.

Kata kunci: beban kerja, NASA-TLX, insentif, kinerja

---

## PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan zaman dan teknologi, peranan transportasi seperti ojek sudah semakin bergeser dengan munculnya ojek *online*. Ojek *online* merupakan transportasi yang sama seperti ojek konvensional yang mengantar penumpang ke tempat tujuan yang diinginkan penumpang, tetapi cara pemesanan ojek *online* berbeda, yakni memanfaatkan teknologi masa kini dengan menggunakan aplikasi *smartphone* yang terhubung dengan jaringan internet untuk memesan atau memanggil pengemudi (*driver*). Tarif ojek *online* sudah tertera saat pemesanan di aplikasi, dan ditentukan berdasarkan jarak tempuh dari lokasi penjemputan penumpang ke tujuan, bahkan pembayaran dapat dilakukan secara tunai atau menggunakan uang elektronik atau disebut dengan *e-money*, seperti Gojek salah satunya.

Gojek (PT Aplikasi Anak Bangsa) adalah aplikasi layanan penyedia jasa yang berfokus pada jasa transportasi, dengan bisnis utamanya adalah ojek. Ojek *online* tidak hanya sekedar mengantar penumpang, tapi juga mengantar pesanan atau paket (*Go-Send*), jasa pembelian makanan (*Go-Food*), termasuk jasa membeli barang yang dibutuhkan konsumen (*Go-Shop*) dan lain-lain (Markey, 2019).

Perusahaan Gojek memiliki sistem bagi hasil dan sistem performa. Melalui sistem bagi hasil, pihak *driver* Gojek terbukti sangat diuntungkan dengan persentase 80:20 (80% untuk *driver* dan 20% untuk pihak Gojek). *Driver* Gojek juga dapat bekerja secara fleksibel dengan jam kerja dan penghasilan yang dapat diatur oleh *driver* sendiri. Selain itu, Gojek memberikan insentif bagi *driver* untuk memotivasi mereka agar dapat mencapai target. Insentif yang diberikan Gojek untuk *driver* yaitu Rp 80 ribu/hari dengan syarat *driver* mendapatkan 30 *point*/hari (Makki, 2019).

Sistem Perhitungan performa yang ditetapkan, dihitung berdasarkan *rating* harian masing-masing *driver*. Apabila *rating* harian mereka tidak mencapai 50%, maka bonus akan hangus. Syarat yang harus dipenuhi *driver* untuk menjaga *rating* atau performa mereka antara lain tidak adanya pembatalan (*cancellation*) dari pihak *driver*, tidak menolak order, dan selalu merespon orderan. Pembatalan yang dilakukan oleh pengguna atau konsumen juga dapat berpengaruh terhadap *performa driver* (Pramono, 2016). Hal tersebut dapat mempengaruhi kinerja *driver* dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Secara teoritis, kinerja dapat didefinisikan sebagai hasil kerja, baik secara kualitas maupun kuantitas, yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan (Mangkunegara, 2002:22). Indikator kinerja meliputi beberapa aspek, yakni kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, dan komitmen kerja (Robbins, 2006). Terdapat faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja, seperti faktor individu, faktor psikologis, dan faktor organisasi (Gibson, 2010:164). Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kinerja juga dapat dipengaruhi oleh beban kerja (Azemil & Wahyuni, 2017; Winurini, 2015).

Menurut Hart & Staveland (1988:139), beban kerja merupakan hubungan jumlah kemampuan mental dalam memproses sumber daya lainnya, dan jumlah yang diperlukan

untuk suatu pekerjaan itu. Adapun indikator beban kerja meliputi kebutuhan mental, kebutuhan fisik, kebutuhan waktu, performa tingkat usaha, dan tingkat frustrasi (Hart & Staveland (1988).

Selain itu, penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa kinerja dapat dipengaruhi oleh insentif (Putra & Hufron, 2017; Meng & Gallagher, 2012). Insentif adalah suatu dorongan atau motivasi yang diberikan perusahaan untuk meningkatkan kinerja para pekerja. Insentif adalah kontra prestasi di luar upah atau gaji, dan mempunyai hubungan dengan prestasi, sehingga dinamakan pula sebagai pembayaran atas prestasi (Wibowo 2007:290). Insentif terdiri dari insentif material, dan non material (Sarwoto, 2011).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh beban kerja dan insentif terhadap kinerja, sekaligus mengukur beban kerja dengan menggunakan metode NASA-TLX. Menurut Hart & Staveland dalam Azemil & Wahyuni (2017:82), metode *National Aeronautics and Space Administration Task Load Index* (NASA-TLX) adalah suatu metode pengukuran beban kerja secara subjektif berdasarkan rata-rata pembebanan enam indikator yang akan diukur, yaitu kebutuhan mental, kebutuhan fisik, kebutuhan waktu, performa, tingkat usaha, dan tingkat frustrasi. Pengukuran beban kerja menggunakan metode NASA-TLX memiliki beberapa kelebihan, yaitu pengukuran secara *multidimensional*, cepat, dan sederhana dalam proses penyajian data. NASA-TLX dapat digunakan untuk mengukur beban kerja mental pada suatu perusahaan manufaktur maupun jasa. Pengukuran beban kerja mental dengan metode NASA-TLX dapat mengukur secara keseluruhan, dan memiliki tingkat sensitivitas tinggi dalam mengukur beban kerja mental.

Adapun langkah-langkah pengukuran beban kerja mental dengan metode NASA-TLX meliputi (Azemil & Wahyuni, 2017:83): Pemberian peringkat (*rating*), pengukuran peringkat (*rating*) dihitung dari kuesioner dengan enam skala dimensi beban kerja mental dengan rating (0-100); Pembobotan (*weight*), kuesioner diberikan dalam bentuk perbandingan yang terdiri dari 15 pasang; Menghitung nilai *Mean Weight Workload* (MWW), yakni dengan pengkalian pembobotan (*weight*) dan peringkat (*rating*) setiap dimensi, kemudian dijumlahkan. Untuk mengetahui total beban kerja, menggunakan rumus sebagai berikut:

$$MWW = \frac{\epsilon(\text{weight} \times \text{rating})}{15}$$

Selanjutnya, menentukan kategori skor beban kerja mental berdasarkan skor yang diperoleh dari perhitungan nilai *Mean Weight Workload* (MWW). Beban kerja mental dibagi menjadi lima tingkatan kategori (Azemil & Wahyuni, 2017:83). Tingkatan tersebut dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini:

Tabel 1. Kategori Skor Beban Kerja Mental

NO	Range	Kategori Beban Kerja
1	0 - 9	Sangat rendah
2	10 - 29	Rendah
3	30 - 49	Sedang
4	50 - 79	Tinggi
5	80 - 100	Sangat Tinggi

Sumber: Azemil & Wahyuni (2017:83)

Sementara itu, untuk menganalisis pengaruh beban kerja dan insentif terhadap kinerja *driver* Gojek di Bandar Lampung, berdasarkan dukungan penelitian terdahulu, maka hipotesis yang dapat disusun adalah sebagai berikut:

- a. H<sub>1</sub>: Terdapat pengaruh antara beban kerja terhadap kinerja.
- b. H<sub>2</sub>: Terdapat pengaruh antara Insentif terhadap kinerja.
- c. H<sub>3</sub>: Terdapat pengaruh antara beban kerja dan insentif terhadap kinerja.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah *driver* Gojek yang berada di Bandar Lampung. Penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan *non probability sampling* dengan teknik sampling yang digunakan yaitu *accidental sampling*, yakni teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2017:144).

Jumlah populasi pada penelitian ini sebenarnya memiliki jumlah yang pasti, namun peneliti mengalami kesulitan ketika mencari data tersebut dikarenakan data tersebut merupakan data pribadi atau rahasia perusahaan. Maka, berdasarkan keterbatasan tersebut, untuk menentukan jumlah sampel, peneliti menggunakan rumus *Cochran* sebagai berikut:

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)}{(10)^2}$$

$$n = 96.04 \text{ jika dibulatkan menjadi } 96$$

Keterangan:

n: Jumlah Sampel yang diperlukan

z: Harga dalam kurve normal untuk simpangan 5% dengan nilai 1.96

p: Peluang benar 50% = 0.5

q: Peluang salah 50% = 0.5

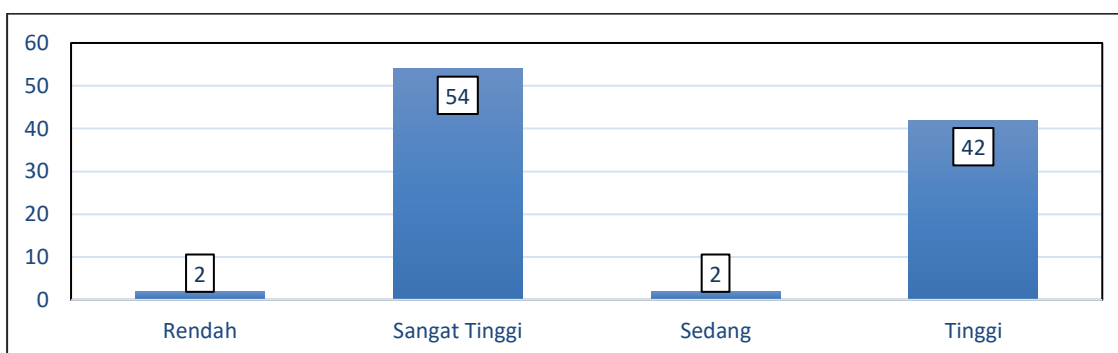
e: Tingkat kesalahan sampel (*margin of error*) 10%

Berdasarkan perhitungan rumus tersebut, maka diperoleh jumlah sampel sebanyak 96 responden. Namun agar dalam perhitungan statistik mendapatkan hasil yang maksimal maka jumlah sampel dalam penelitian ini dibulatkan menjadi 100 responden *driver* Gojek yang berada di Bandar Lampung.

## HASIL

### *Analisis Beban Kerja dengan Metode NASA-TLX*

Berdasarkan hasil analisis pada gambar 2, dapat disimpulkan bahwa penilaian terbesar terhadap beban kerja *driver* Gojek adalah sangat tinggi.



Gambar 2. Hasil Jawaban Responden Mengenai Beban Kerja *Driver* Gojek dengan Menggunakan Metode NASA-TLX  
Sumber: Data diolah (2020)

Adapun rata-rata nilai beban kerja untuk setiap indikator dapat dilihat pada tabel 2 berikut:

Tabel 2. Nilai Rata-Rata Beban Kerja

Indikator	Total	Rata-Rata
Kebutuhan Mental	14170	142
Kebutuhan Fisik	30730	307
Kebutuhan Waktu	19930	199
<i>Performa</i>	20250	203
Tingkat Usaha	25890	259
Tingkat Frustrasi	8590	86

Sumber: Data diolah (2020)

Berdasarkan tabel 2, indikator beban kerja yang paling tinggi terdapat pada indikator kebutuhan fisik, yang bernilai rata-rata sebesar 307. Hal ini dikarenakan, *driver* Gojek membutuhkan kemampuan fisik seperti mengemudi kendaraan dengan baik dalam melaksanakan pekerjaannya. Lalu, diikuti dengan aspek tingkat usaha yang bernilai rata-rata 259. Aspek tingkat usaha meliputi usaha yang harus dikeluarkan dalam bekerja. Kemudian aspek selanjutnya yakni *performa*, yang bernilai rata-rata 203. Aspek *performa* meliputi keberhasilan dalam mencapai target tiap harinya.

Sementara itu, aspek kebutuhan waktu bernilai rata-rata 199. Aspek ini meliputi kecepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, dan rasa keberhasilan dalam menyelesaikan target pekerjaan 30 poin per hari yang diberikan perusahaan Gojek. Selanjutnya, aspek kebutuhan mental bernilai rata-rata 142, dimana aspek kebutuhan mental meliputi kemampuan *driver* Gojek mencari alamat, dan kemampuan *driver* Gojek dalam melihat map GPS dalam melakukan pekerjaan. Terakhir, beban kerja yang paling rendah terdapat pada aspek tingkat frustrasi, yang bernilai rata-rata sebesar 86. Aspek tingkat frustrasi meliputi rasa tidak aman dalam melakukan pekerjaan, rasa ketidakpuasan diri setelah melakukan pekerjaan, dan tingkat stres dalam melaksanakan pekerjaan.

Hasil penelitian tersebut menggambarkan bahwa walaupun *driver* Gojek merasa beban kerja fisik tinggi, tetapi tingkat frustrasi yang dirasakan rendah. Hal ini dapat

dikaitkan dengan karakteristik pekerjaan sebagai *driver* Gojek dengan fleksibilitas waktu kerja yang dimilikinya. Secara teknis, perusahaan Gojek memberikan fleksibilitas kepada *driver* Gojek berkaitan dengan jam kerja, pencapaian target/penghasilan (*take home pay*) sesuai kehendak *driver* (Markey, 2019). Fleksibilitas waktu kerja tersebut berkontribusi terhadap persepsi karyawan dalam mengelola ketegangan yang dialami dalam pekerjaannya (Canibano, 2018). Dengan demikian, walaupun tuntutan fisik yang dirasakan berat, tetapi secara psikologis, *driver* tidak merasa frustrasi dalam pencapaian target kerjanya.

#### Analisis Regresi Linear Berganda

Berdasarkan hasil analisis regresi pada tabel 3, maka persamaan regresinya dapat disusun sebagai berikut.

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

$$Y = 14.530 + 0.031X_1 + 0.895X_2 + e$$

Persamaan regresi dalam penelitian ini memiliki konstanta 14.530, artinya jika variabel independent yakni beban kerja ( $X_1$ ) dan insentif ( $X_2$ ) memiliki nilai 0 atau bahkan tidak ada, maka nilai variabel dependen kinerja ( $Y$ ) adalah 14.530. Koefisien regresi linear berganda variabel beban kerja ( $X_1$ ) sebesar 0.031. Berarti setiap terjadi kenaikan nilai 1 dari variabel beban kerja, maka kinerja akan mengalami peningkatan sebesar 0.031. Koefisien regresi linear berganda variabel insentif ( $X_2$ ) sebesar 0.895. Berarti setiap terjadi kenaikan nilai 1 dari variabel insentif, maka kinerja akan mengalami peningkatan sebesar 0.895.

Tabel 3. Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients <sup>a</sup>			
Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	14.530	3.722
	beban kerja	.031	.086
	Insentif	.895	.124

Sumber: Data Diolah (2020)

#### Uji Hipotesis

##### Uji t

Uji t statistik untuk menguji antara variabel independent yakni beban kerja dan insentif terhadap variabel dependen, yakni kinerja secara parsial dengan mengansumsikan bahwa variabel lain dianggap konstan. Pengujian uji t dapat dilakukan dengan membandingkan antara  $t_{tabel}$  pada penelitian ini dengan  $df = n - k - 1$  ( $100 - 2 - 1 = 97$ ), dengan tingkat signifikansi pada  $\alpha = 0.05$  dan nilai  $t_{tabel} = 1.660$ .

Hasil dari uji parsial pada tabel tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

##### a. Hasil Pengujian $X_1$ (Beban Kerja)

Dapat diinterpretasikan  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , yaitu  $0.356 < 1,660$ , dan nilai signifikansi  $0,722 > 0,05$ . Maka,  $H_1$  ditolak, berarti secara parsial beban kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja *driver* Gojek di Bandar Lampung.

##### b. Hasil Pengujian $X_2$ (Insentif)

Dapat diinterpretasikan  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , yaitu  $7.250 > 1,660$ , dan nilai signifikansi  $0,000 <$

0,05. Maka,  $H_2$  diterima, berarti secara parsial dapat disimpulkan bahwa insentif berpengaruh terhadap kinerja *driver* Gojek di Bandar Lampung.

Tabel 4. Uji t (Parsial)

Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Standardized Coefficients	t	Sig.
		Beta		
1	(Constant)		3.904	.000
	beban kerja	.029	.356	.722
	Insentif	.592	7.250	.000

Sumber: Data diolah (2020)

### Uji F (Simultan)

Uji F ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara simultan atau secara bersama-sama antara variabel independen yaitu beban kerja dan insentif terhadap variabel dependen yaitu kinerja. Uji F dilakukan dengan melihat nilai signifikansi, jika nilai signifikansi < 0,05, maka  $H_a$  diterima, dan  $H_o$  ditolak.

Tabel 5. Uji F (Simultan)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1237.537	2	618.769	26.463	.000 <sup>b</sup>
	Residual	2268.103	97	23.383		
	Total	3505.640	99			

a. Dependent Variable: Kinerja

b. Predictors: (Constant), Insentif, beban kerja

Sumber: Data Diolah (2020)

Tabel 5 tersebut menunjukkan bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $26.463 > 3.09$ ), probabilitas 0.000 < 0.05. Artinya,  $H_3$  diterima, terdapat pengaruh secara simultan beban kerja dan insentif terhadap kinerja *driver* Gojek di Bandar Lampung.

### Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) dinyatakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model independen dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Model yang baik adalah yang mempunyai nilai yang tinggi atau mendekati angka 1. Berikut ini merupakan hasil dari uji  $R^2$  dalam penelitian ini:

Tabel 6. Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>
----------------------------

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.594 <sup>a</sup>	.353	.340	4.83555	2.265
a. Predictors: (Constant), Insentif, beban kerja					
b. Dependent Variable: Kinerja					

Sumber: Data Diolah (2020)

Berdasarkan tabel 6, dapat dilihat bahwa dalam penelitian ini diperoleh nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,353. Angka tersebut menunjukkan kontribusi variabel independen, yang terdiri dari beban kerja dan insentif terhadap kinerja sebesar 0,353 atau 35.3%. Adapun sisanya, 64,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## PEMBAHASAN

### *Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Driver Gojek*

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, ditemukan bahwa ternyata tidak terdapat pengaruh antara variabel beban kerja terhadap variabel kinerja. Temuan tersebut dapat dilihat dari nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , yaitu  $0.356 < 1,660$ , dan nilai signifikansi  $0,722 > 0,05$ . Walaupun demikian, dari hasil analisis beban kerja menggunakan metode NASA-TLX, penilaian responden menunjukkan beban kerja yang sangat tinggi, khususnya pada aspek kebutuhan fisik. Namun, hasil yang menarik bahwa walaupun menuntut kebutuhan fisik yang tinggi, aspek frustrasi yang dirasakan rendah.

Hal tersebut membuktikan bahwa beban kerja tidak menjadi alasan *driver* Gojek dalam mencapai kinerja dalam periode waktu tertentu. Data ini juga didukung oleh hasil statistik deskriptif yang bernilai rendah pada item rasa tidak aman dalam melakukan pekerjaan, rasa ketidakpuasan diri setelah melakukan pekerjaan, dan item mengenai tingkat stres dalam melaksanakan pekerjaan. Artinya, dalam melaksanakan pekerjaannya, *driver* Gojek memiliki rasa aman, puas, dan tidak stres.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Candra & Adriansyah (2017), yang menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun, berbeda dengan penelitian pada umumnya yang menunjukkan bahwa beban kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai (Paramitadewi, 2017). Karakteristik pekerjaan dapat memberikan kemungkinan terjadinya perbedaan tersebut. Fleksibilitas waktu kerja yang dimiliki *driver* Gojek dapat mereduksi ketegangan yang dirasakan *driver* dalam bekerja. Sehingga, dari aspek praktis, fleksibilitas kerja bukan sekedar praktik dan dokumen dalam kebijakan SDM, tapi memberikan pemahaman mengenai bagaimana individu membangun persepsi terhadap fleksibilitas kerja dan mengelola ketegangan dalam bekerja. Hal ini dapat membantu manajer menciptakan konteks bekerja fleksibel yang efektif (Canibano, 2018).

### *Pengaruh Insentif Terhadap Kinerja driver Gojek*

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, ditemukan bahwa ternyata terdapat pengaruh antara variabel independen yakni insentif terhadap variabel dependen yakni kinerja, temuan ini dapat diketahui dengan melihat nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , yaitu  $7.250 > 1,660$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hal tersebut sejalan dengan hasil



pengujian hipotesis dalam penelitian ini yang menunjukkan adanya pengaruh insentif terhadap kinerja. Terdapat dukungan hasil penelitian yang sama (Putra & Hufron, 2017; Meng & Gallagher, 2012) yang menunjukkan pengaruh signifikan insentif terhadap kinerja.

Sistem performa pada *driver* Gojek ditentukan berdasarkan *rating* harian masing-masing *driver*. Apabila *rating* harian mereka tidak mencapai 50%, maka bonus akan hangus. Sebagaimana telah dikemukakan sebelumnya, syarat yang harus dipenuhi *driver* untuk menjaga *rating* atau performa, diantaranya adalah tidak adanya pembatalan (*cancellation*) dari pihak *driver*, dan tidak menolak order. Jika *performa* tidak terpenuhi, maka *driver* terancam tidak akan mendapatkan bonus, sementara bonus merupakan harapan *driver* untuk mendapatkan pendapatan yang lebih besar. Dengan demikian, penilaian positif dari konsumen merupakan insentif non material yang pada akhirnya berwujud pada pencapaian insentif material.

#### *Pengaruh Beban Kerja dan Insentif Terhadap Kinerja driver Gojek*

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menggunakan uji F diperoleh bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara beban kerja dan insentif terhadap kinerja *driver* Gojek di Bandar Lampung. Hasil ini dapat diketahui dengan melihat nilai F signifikan sebesar 0,05 dan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , yaitu  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $26.463 > 3.09$ ), probabilitas  $0.000 < 0.05$ . Kontribusi variabel independen (beban kerja dan insentif) dalam menjelaskan kinerja sebesar 35.3%, atau dengan kata lain, 64.7% variabel kinerja, dijelaskan oleh faktor lain yang tidak teliti dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini memberikan implikasi secara teoritis bahwa walaupun terdapat beban kerja yang tinggi, tetapi jika tingkat frustrasi dalam keadaan rendah, maka pekerja akan mampu mencapai target pekerjaan yang diharapkan. Frustrasi di perusahaan Gojek dikelola dengan menerapkan fleksibilitas waktu kerja. Pengaturan kerja yang fleksibel ditujukan untuk memberikan otonomi bagi karyawan, dan dukungan perhatian, agar pekerja dapat menyusun jadwal kerjanya sendiri (Kersley, et al. 2006).

Menurut Kossek & Ozeki (1999), pemberian jam kerja yang fleksibel akan berhubungan positif dengan komitmen organisasi, hanya jika karyawan merasakan fleksibilitas dapat meningkatkan kontrol atas waktu mereka. Karyawan yang bekerja dengan jam fleksibel, dapat memungkinkan organisasi untuk mengikuti beban kerja yang secara jelas bervariasi sepanjang tahun. Walaupun demikian, evaluasi perlu terus dilakukan, karena pengaturan jam kerja yang fleksibel dapat menjadi timbal balik bagi karyawan, dan akan menjadi beban kerja, saat bekerja lembur dalam menyelesaikan target pekerjaan (McDonald, et al. 2005).

Secara praktis, bagi perusahaan Gojek, studi ini memberikan pemahaman bagaimana keterkaitan fleksibilitas kerja terhadap pencapaian target kinerja, khususnya berkenaan dengan ketegangan beban kerja yang dirasakan *driver* dalam bekerja dengan tuntutan kebutuhan fisik yang tinggi. Evaluasi harus terus dilakukan, agar komitmen *driver* terhadap pencapaian target kerja tetap sesuai dengan harapan, karena jika tidak dikelola dengan baik, justru membuat *driver* terbebani dengan jam kerja lembur untuk mencapai target yang diharapkan. Insentif dapat menjadi stimulus yang baik untuk mempengaruhi kinerja *driver*, karena memiliki nilai pengaruh yang lebih besar terhadap kinerja. Dengan demikian, fleksibilitas kerja dan rangsangan insentif dapat menjadi aspek yang perlu

diperhatikan dalam mereduksi beban kerja yang dirasakan *driver* Gojek. Perlu penelitian lebih lanjut untuk memahami pengaruh fleksibilitas waktu kerja sebagai variabel antara (*ntervening*) terhadap kinerja *driver* Gojek.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis, diketahui bahwa beban kerja *driver* Gojek di Bandar Lampung sangat tinggi. Beban kerja yang paling tinggi terdapat pada aspek kebutuhan fisik, dan terendah terdapat pada aspek tingkat frustrasi. Walaupun demikian, secara parsial beban kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja *driver* Gojek di Bandar Lampung, pengaruh terbesar terhadap kinerja *driver* terletak pada variabel insentif. Namun, secara simultan, beban kerja dan insentif berpengaruh terhadap kinerja *driver* Gojek di Bandar Lampung. Perlu pengembangan penelitian lebih lanjut untuk memahami faktor fleksibilitas kerja yang mungkin memediasi beban kerja dan kinerja. Rangsangan insentif juga perlu dikelola dengan baik oleh perusahaan untuk memotivasi *driver* dalam mencapai target kerjanya secara maksimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azemil, N., & Wahyuni, H. C. (2017). Analisis beban kerja pegawai dengan metode NASA-TLX. *Dinamika Rekayasa*, 13(2), 81-88.
- Candra, R., & Adriansyah, D. (2017). Pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Mega Auto Central Finance cabang di Langsa. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 6(1), 670-678.
- Canibano, A. (2018). Workplace flexibility as a paradoxical phenomenon: Exploring employee experiences. *Human Realltions*, 72(2), 444-470.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (2010). *Organisasi, perilaku, struktur, proses*. Edisi Ke-5. Jakarta: Erlangga.
- Hart, S. G., & Staveland, L. E. (1988). *Development of NASA-TLX (Task load index) results of empirical and theoretical research*. California.
- Kersley, B., Alpin, C., Forth, J., Bryson, A., Bewley, H., Dix, G., & Oxenbridge, S. (2006). *Inside the workplace findings from 2004 workplace employment relationt survey (WERS 2004)*. UK: Routledge.
- Kossek, E. E., & Ozeki, C. (1999). Bridging the work-family policy and productivity gap: A literature review. *Community, Work and Family*, 2(1), 7-32.
- Makki, S. (29 Agustus 2019). Rincian tarif ojek online baru yang berlaku 2 september. CNN Indonesia. Diakses dari <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20190829180751-92425866/rincian-tarif-ojek-online-baru-yang-berlaku-2-september>.
- Mangkunegara, A. P. (2002). *Manajemen sumber daya manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Markey. (2019). Sejarah gojek Indonesia, profil, fitur & layanannya. Diakses dari <https://markey.id/plan/gojek-indonesia>.
- McDonald, P., Guthrie, D., Bradley, L., & Shakespeare-Finch, J. (2005). Investigating work-family policy aims and employee experiences. *Employee Relations*, 27(5), 478-494.
- Meng, X., & Gallagher, B. (2012). The impact of mechanisme on project performance. *International Journal of Project Management*, 30, 352-362.
- Paramitadewi, K. F. (2017). Pengaruh beban kerja dan kompensasi terhadap kinerja pegawai sekretariat pemerintah daerah Kabupaten Tabanan. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 6(6), 3370-3397.
- Pramono, R. FX. (3 Oktober 2016). Curhat driver gojek soal bonus tak cair gara-gara sistem rating. *Liputan 6.com*. Diakses dari <https://www.liputan6.com/news/read/2616462/curhat-driver-gojek-soal-bonus-tak-cair-gara-gara-sistem-rating>.
- Putra, A. P., & Hufron, M. (2017). Pengaruh pemberian insentif terhadap kinerja karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. *E-Jurnal Riset Manajemen*, 136-154.

Robbins, S. P. (2006). *Perilaku organisasi*. Edisi 10. (Alih Bahasa Benyamin Molan). Jakarta: Erlangga.  
Sugiyono (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.  
Wibowo. (2007). *Manajemen kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.