

LEMBAR PENGESAHAN

KAJIAN KEPUSTAKAAN TENTANG *INDIVIDUAL REWARD* *DRIVER GO-JEK DAN PELAYANAN KONSUMEN*

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis
Program Studi S1 Administrasi Bisnis

Disusun oleh
Panji Subagja
3111161034



Menyetujui,

Ketua Program Studi
S1 Administrasi Bisnis,

M. Dadi Priadi, S.Sos., MAB
NIP. 432.200.210

Dosen Pembimbing

Tatang Sudrajat, Drs., S.IP., M.Si.
NIP. 196302071993031001

Mengetahui,
Dekan

Tatang Sudrajat, Drs., S.IP., M.Si.
NIP. 196302071993031001

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul:

“Kajian kepustakaan tentang *individual reward driver* GO-Jek dan pelayanan konsumen”

adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan kecuali melalui pengutipan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku. Saya bersedia menanggung resiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila ditemukan pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam skripsi yang saya lakukan selama kurun waktu 6 bulan.

Bandung, 22 September 2020

Yang membuat pernyataan,

Ttd
Materai 6000

Panji Subagja
NPM : 3111161034

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

ความแตกต่างระหว่างคนที่ล้มเหลวและประสบความสำเร็จคือคนที่ล้มเหลวในการมองหาปัญหาจากการแก้ปัญหาแต่ละครั้ง
และคนที่ประสบความสำเร็จมักจะมองหาวิธีการแก้ปัญหาแต่ละปัญหา

Khwām tæk tāng raḥwāng khn thī l̄m h̄elw læa praṣb khwām s̄ārēc khūx khn thī l̄m h̄elw nī
kār mxng h̄ā payh̄ā cāk kār k̄e payh̄ā tàela khr̄àng læa khn thī praṣb khwām s̄ārēc m̄ak ca
mxng h̄ā wiḥī kār k̄e payh̄ā tàela payh̄ā'

“Perbedaan antara orang gagal dan sukses adalah, orang gagal selalu mencari masalah dari setiap solusi, dan orang sukses selalu mencari solusi dari setiap masalah”

(Bright Vachirawit)

KUPERSEMBAHKAN SKRIPSI INI UNTUK :

Kedua Alm. Orang tua ku tercinta

Ayah (Alm. Dedi Supriadi)

Ibu (Almh. Siti Aisah)

kakak ku (Asdi Tirta Pratama)

Bi Ade dan Bi Euis

Keluarga besar Srimahi

Dosen pembimbing dan dosen penguji

TEMAN-TEMANKU :

Kerabat dekat penulis sejak Sekolah Menengah Kejuruan Mega Ajeng Wilujeng, Iis

Indriyani, dan Indri Pertiwi selama 8 Tahun saling mengenal baik

Kerabat akrab semasa kuliah Desi Purnamasari, Imelda Angelina Yuanita, Tri Mulyati, Nadia

Hijriah, Cintya Nadia Rizkyani, Rohmah Radiani, Agnie Imania Wildan, Aulia Sri Rahayu,

Irpan Maulana.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian ini yang berjudul “**Kajian kepustakaan tentang *individual reward driver* GO-Jek dan pelayanan konsumen**”.

Selama proses penulisan skripsi ini peneliti mendapat bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak mengucapkan terima kasih kepada Universitas Sangga Buana YPKP Bandung, khususnya Program Studi S1 Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik atas kesempatan dan pengalaman belajar dibangku perkuliahan selama 4 tahun yang terlaksanakan. Selain itu, tidak lupa penulis ucapkan terima kasih kepada kedua orang tua yang telah mendukung segala kegiatan di bangku perkuliahan ini. Oleh karna nya penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak diantaranya :

1. Bapak Dr. H. Asep R. Effendi, M.Si., CFrA., CRBC, Selaku Rektor di Universitas Sangga Buana YPKP Bandung,
2. Bapak Tatang Sudrajat, Drs., S.IP., M.Si, Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik serta sebagai Dosen Pembimbing peneliti di Universitas Sangga Buana YPKP Bandung,
3. Ibu Witri Cahyati S.Sos., M.Si, Selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Sangga Buana YPKP Bandung,
4. Bapak M. Dadi Priadi, S.Sos., M.A.B, Selaku Ketua Prodi S1 Administrasi Bisnis dan Wali Dosen Administrasi Bisnis 2016 di Universitas Sangga Buana YPKP Bandung,
5. Bapak Dr. H. Deni Nurdyana Hadimin, Drs., M.Si., CfrA, Selaku Dosen Penguji 1 Sidang Skripsi di Universitas Sangga Buana YPKP Bandung,

6. Ibu Dr. Hersusetiyati, Dra., M..Si., Selaku Dosen Penguji 2 Sidang Skripsi di Universitas Sangga Buana YPKP Bandung,
7. Seluruh Dosen pengajar program studi S1 Administrasi Bisnis yang pernah mengajar dikelas, penulis ucapkan terima kasih sebesar-besarnya telah membagikan ilmu yang sangat bermanfaat hingga peneliti bisa menyelesaikan usulan penelitian ini dengan semaksimal mungkin,
8. Seluruh Staff Administrasi Program Studi S1 Administrasi Bisnis atas kelancaran informasi dan dukungan administrasi bagi peneliti selama mengikuti program pendidikan ini,
9. Teman-teman kelas Administrasi Bisnis 2016 yang telah berjuang bersama-sama selama 4 tahun kurang dalam menempuh pendidikan dan mempercayakan saya sebagai ketua mahasiswa dalam menanyakan informasi perkuliahan maupun dalam sistem pengumpulan dan pengerjaan tugas dimana untuk mengejar cita-cita kita masing-masing untuk meraih gelar sarjana ini serta melanjutkan kerja sesuai jenjang dan pengalaman yang kita miliki, sebagaimana tidak bisa disebutkan oleh penulis satu-persatu mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya.

Karena kebaikan semua pihak yang penulis sebutkan diatas, maka penulis bisa menyelesaikan usulan penelitian ini dengan sebaik-baiknya. Dan diberikan kelancaran pula oleh Allah SWT.

Usulan penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, dikarenakan dampak COVID-19 yang menghambat sedikitnya beberapa yang tidak dapat penulis lakukan secara maksimal tapi penulis sudah berusaha sebaik mungkin, semoga kita diberikan kesehatan selalu dan juga dijauhkan dari segala musibah yang terjadi belakangan ini dalam perlindungan ALLAH SWT Amiin, sekali lagi terima kasih semoga usulan penelitian ini bisa bermanfaat bagi kita semua.

Bandung, 22 September 2020
Yang membuat pernyataan,

Ttd

Panji Subagja
NPM : 3111161034

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tentang *individual reward*, pelayanan menurut para ahli lalu perbandingan mengenai *individual reward* dan pelayanan menurut para ahli MSDM dengan metode kepustakaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis tentang konsep teori dan jenis menurut para ahli manajemen sumber daya manusia tentang *insentif* dari buku Malayu S.P. Hasibuan dan Donni Juni Priansa dari para ahli serta penelitian terdahulu, lalu mengenai pelayanan dari buku Bahrul Kirom dan Kasmir serta para ahli dalam penelitian terdahulu, kemudian mengenai perbandingan *insentif* menurut para ahli manajemen sumber daya manusia dan perbandingan pelayanan menurut para ahli manajemen sumber daya manusia serta kinerja pelayanan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kepustakaan literatur. Dalam proses pengumpulan data penelitian ini berdasarkan data pustaka atau penelitian yang objeknya berasal dari beragam sumber informasi data kepustakaan seperti buku, jurnal, skripsi, artikel, dan dokumen lainnya yang mendukung penelitian tersebut. Bibliografis sebagai bahan bacaan, daftar pustaka, daftar kepustakaan, atau daftar bacaan, adalah daftar yang berisi judul buku, artikel, jurnal, dan bahan-bahan tulisan lainnya yang menjadi acuan atau rujukan penulis dalam menyusun karya tulisannya.

Berdasarkan hasil penelitian, *insentif* adalah sebuah bonus yang diberikan oleh perusahaan dimana sangat mempengaruhi terhadap kinerja karyawan dalam melakukan setiap pekerjaan yang dilakukannya.

Jenis *insentif* terdiri dari *insentif material* dan *insentif nonmaterial*.

Faktor pelayanan ada 2 yaitu faktor organisasi dan faktor sistem pelayanan.

Indikator pelayanan terdiri dari pelayanan cepat dan tepat, pelayanan langsung dan sesaat, informasi dalam pelayanan transparan, petugas profesional, kepastian biaya, pola pelayanan terpadu, survey akan layanan yang diberikan.

Simpulan penelitian ini adalah pemberian *insentif* harus adil dari instansi kepada mitra *driver* dalam memaksimalkan kinerja pelayanan orderan konsumen sehingga baik *driver* maupun konsumen akan saling percaya satu sama lain dalam melakukan orderan antar jemput dan *driver* mendapatkan poin dengan performa terbaik.

Kata Kunci : *Insentif* (bonus) dan pelayanan.

ABSTRACT

The research was conducted to find out about individual rewards, services according to experts, then a comparison of individual rewards and services according to HRM experts with the literature method. The purpose of this study was to determine and analyze the theoretical concepts and types according to human resource management experts regarding incentives from the book Malayu S.P. Hasibuan and Donni Juni Priansa from experts and previous research, then regarding services from the books of Bahrul Kirom and Kasmir and experts in previous research, then on comparison of incentives according to human resource management experts and comparison of services according to human resource management experts and service performance.

The research utilize literature research method. In the process of collecting data, this research is based on library data or research whose objects come from various sources of library data information such as books, journals, theses, articles, and other documents that support the research. Bibliographies as reading material, bibliography, bibliography, or reading lists, are lists that contain the titles of books, articles, journals, and other written materials that become references or references for authors in compiling their written works.

Based on the research results, incentives are a bonus given by the company which greatly affects the employee's performance in doing any work he does.

The types of incentives consist of material incentives and non-material incentives.

There are 2 service factors, namely organizational factors and service system factors. Service indicators consist of fast and precise services, immediate and instantaneous services, information in transparent services, professional officers, certainty of costs, integrated service patterns, surveys of services provided.

The conclusion of this research is that the provision of incentives must be fair from the agencies to the driver partners in maximizing the performance of customer order services so that both drivers and consumers will trust each other in making shuttle orders and drivers get points with the best performance.

Keywords: *Incentives (reward) and services.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	10
1.3 Fokus Penelitian.....	10
1.4 Rumusan Masalah	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	11
1.6 Kegunaan Penelitian	11
1.7 Sistematika Penulisan.....	12
1.8 Jadwal Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Teoritis.....	14
2.2 Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	32
2.3 Kaitan Dengan Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	38
2.4 Kajian Pemerintahan.....	42
2.5 Kerangka Pemikiran.....	44

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian.....	49
3.2	Obyek Penelitian.....	51
3.3	Teknik Pengumpulan Data	55
3.4	Teknik Analisis Data	57

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Objek Penelitian	60
4.2	Hasil Penelitian	64
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian	89

BAB V PENUTUP

5.1	Simpulan.....	114
5.2	Rekomendasi	116
	DAFTAR PUSTAKA.....	120

LAMPIRAN