

PENGARUH ALGORITMA TIKTOK DAN *FOMO* TERHADAP PERILAKU KONSUMEN *GEN Z* DI KOTA JAMBI

Muhammad Amien Shobri¹, Dahmiri², Fitri Chairunnisa³
Bisnis Pemasaran Digital, Universitas Jambi, Jambi

E-mail: *aminshobri3@gmail.com¹, dahmiri@unja.ac.id², fitri_chairunnisa@gmail.com³

ABSTRAK

Perkembangan transportasi daring menjadikan kinerja pengemudi sebagai faktor penting dalam menjaga kualitas layanan. Kebijakan *suspend account* dan sistem insentif merupakan dua faktor yang diduga memengaruhi kinerja pengemudi mitra Grab. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *suspend account* dan sistem insentif terhadap kinerja pengemudi mitra Grab Indonesia di Kota Jambi, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 93 pengemudi Grab aktif di Kota Jambi yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan metode *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares* (SEM-PLS) dengan bantuan *software* SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *suspend account* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pengemudi, dan sistem insentif juga memberikan pengaruh yang sangat besar dan signifikan. Kedua variabel secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi kinerja pengemudi secara dominan. Temuan ini mengindikasikan bahwa kombinasi kebijakan penegakan aturan yang adil serta stimulus ekonomi yang tepat berperan penting dalam membentuk kinerja optimal pengemudi di era digital.

Kata kunci

Suspend Account, Sistem Insentif, Kinerja Pengemudi.

ABSTRACT

The rapid development of online transportation makes driver performance a crucial factor in maintaining service quality. Suspend account policies and incentive systems are two factors suspected of influencing the performance of Grab partner drivers. This study aims to analyze the effect of suspend accounts and incentive systems on the performance of Grab Indonesia partner drivers in Jambi City, both partially and simultaneously. The study adopts a quantitative approach using a survey method on 93 active Grab drivers in Jambi City selected through purposive sampling techniques. Data collected were then analyzed using the Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) method supported by SmartPLS 4 software. The results reveal that suspend accounts significantly influence driver performance, and the incentive system also provides a substantial and significant effect. Both variables simultaneously explain the variation in driver performance dominantly. These findings indicate that the combination of fair rule enforcement policies and proper economic stimuli plays a vital role in shaping optimal driver performance in the digital era.

Keywords

Suspend Account, Incentive System, Driver Performance.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, terutama dalam cara individu mencari nafkah dan memenuhi kebutuhan mobilitas harian. Kehadiran internet dan platform transportasi daring membuat akses terhadap layanan transportasi menjadi semakin

cepat dan mudah, sehingga secara keseluruhan turut memengaruhi ekosistem ekonomi digital (Kotler et al., 2022).

Saat ini, moda transportasi online tidak lagi sekadar menjadi alat transportasi alternatif, tetapi telah berkembang menjadi pilar penting dalam *gig economy* yang menyerap jutaan tenaga kerja di Indonesia. Berbagai pihak memanfaatkan platform digital ini untuk menggerakkan perekonomian, memfasilitasi logistik harian, serta menyediakan lapangan pekerjaan massal. Dalam hal ini, tata kelola kemitraan dan manajemen operasional dari perusahaan aplikasi turut menjadi faktor kunci yang memengaruhi produktivitas dan kepuasan kerja para mitra pengemudi. Grab menjadi salah satu platform ojek online yang berkembang sangat pesat di Kota Jambi. Aplikasi ini menghadirkan berbagai layanan mobilitas terintegrasi yang mudah diakses dan mampu menciptakan interaksi ekonomi yang tinggi antara pengemudi dan konsumen.

Salah satu instrumen utama tata tertib dalam platform Grab adalah kebijakan *suspend account* (pembekuan akun). Sistem ini bekerja dengan memantau aktivitas pengemudi untuk menegakkan disiplin, menjaga keamanan sistem, serta memastikan kepatuhan terhadap standar pelayanan minimum aplikasi. Penegakan aturan secara berulang terhadap mitra yang melanggar SOP berpotensi mendorong kedisiplinan kerja pengemudi. Kondisi ini memengaruhi kualitas layanan secara tidak langsung, sehingga *suspend account* dapat dipandang sebagai salah satu faktor regulasi teknologi yang memiliki pengaruh terhadap kinerja pengemudi.

Selain faktor regulasi operasional, kinerja pengemudi juga tidak lepas dari pengaruh aspek penghargaan materi. Salah satu konsep yang sangat krusial dalam memacu performa ojek online adalah sistem insentif, yaitu pemberian bonus tambahan harian yang didistribusikan ketika pengemudi berhasil mencapai target poin performa tertentu (Satriawan & Harissa, 2021). Skema insentif ini dirancang untuk memicu motivasi kerja ekstrinsik agar pengemudi terus aktif di jalanan dan responsif dalam menerima pesanan masuk. Fenomena fluktuasi kinerja ini semakin terlihat nyata pada mitra pengemudi Grab di Kota Jambi. Karakteristik demografis angkatan kerja yang menjadi mitra pengemudi di daerah ini menunjukkan komposisi yang variatif berdasarkan kelompok usia produktif (BPS Kota Jambi, 2023).

Tabel 1. Data Kelompok Angkatan Kerja Produktif di Kota Jambi (2022)

Umur	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
10-14 tahun	25.499	23.964	49.463
15-19 tahun	25.283	24.078	49.361
20-24 tahun	25.840	25.079	50.919
25-29 tahun	26.541	25.654	52.195
Jumlah	103.163	98.775	201.938

Kondisi ketenagakerjaan daerah yang kompetitif mendorong tingginya intensitas ketergantungan masyarakat pada sektor informal ojek online. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh *suspend account* dan sistem insentif terhadap kinerja pengemudi mitra Grab Indonesia di Kota Jambi.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk melihat secara langsung hubungan antarvariabel. Fokusnya adalah mengkaji bagaimana penerapan kebijakan sanksi *suspend account* dan ketepatan alokasi sistem insentif dapat memengaruhi kinerja pengemudi mitra Grab Indonesia.

Responden dalam penelitian ini adalah mitra pengemudi Grab aktif di wilayah Kota Jambi. Jumlah sampel ditentukan berdasarkan pertimbangan kecukupan data untuk analisis structural equation modeling, sehingga diperoleh 93 responden yang memenuhi kriteria pengemudi aktif. Pemilihan sampel dilakukan secara purposive sampling, yaitu dipilih berdasarkan karakteristik pengalaman kerja tertentu yang dianggap relevan dengan tujuan penelitian.

Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner terstruktur dengan menggunakan Skala Likert 5 poin untuk mengetahui persepsi responden terhadap variabel yang diteliti. Data yang digunakan terdiri dari data primer berupa jawaban kuesioner serta data sekunder pendukung yang diperoleh dari berbagai literatur terdahulu (Massaid & Winarsih, 2024; Sarstedt & Liu, 2024).

Untuk analisis data, penelitian ini menggunakan metode Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) berbantuan software SmartPLS 4. Metode ini dipilih karena dinilai sangat kuat dan handal dalam menguji model hubungan kausalitas antarvariabel secara simultan serta efektif meskipun dalam ukuran sampel yang terbatas (Sarstedt & Liu, 2024).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini menggambarkan profil nyata pengemudi mitra Grab di Kota Jambi yang menjadi objek pengamatan. Berdasarkan hasil tabulasi dan pengolahan data primer, responden didominasi oleh kelompok gender laki-laki sebesar 91% dan perempuan sebesar 9%. Dari sisi segmentasi usia, mayoritas responden berada pada rentang usia produktif mapan 20-29 tahun sebesar 62%, sedangkan sisanya terbagi pada rentang usia lainnya.

Dari segi latar belakang status pekerjaan utama, responden didominasi oleh mitra *full-time* (menjadikan Grab pekerjaan utama) sebesar 74% dan mitra *part-time* (mahasiswa/pekerja sampingan) sebesar 26%. Sementara itu, jika ditinjau berdasarkan tingkat pendapatan bulanan rata-rata dari operasional ojek online, sebagian besar responden mengumpulkan pendapatan di kisaran menengah ke atas. Intensitas waktu operasional harian di jalanan juga tergolong tinggi, di mana mayoritas mitra mengaktifkan aplikasi lebih dari 6 jam per hari untuk mengejar target poin bonus.

Tabel 2 Karakteristik Responden Mitra Grab Jambi

No	Karakteristik	Kategori	Jumlah	Persentase	Total
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	85	91%	100%
		Perempuan	8	9%	

2.	Usia	18-19	5	5%	100%
		20-29	58	62%	
		> 30	30	33%	
3.	Pekerjaan Utama	Mitra Penuh Waktu (<i>Full-time</i>)	69	74%	100%
		Mitra Paruh Waktu (<i>Part-time</i>)	24	26%	
4.	Penghasilan Bulanan	< Rp1.500.000	12	13%	100%
		Rp1.500.000 - Rp3.000.000	55	59%	
		> Rp3.000.000	26	28%	
5.	Durasi On-bid Harian	< 2 jam	4	4%	100%
		2 - 6 jam	20	22%	

		> 6 jam	69	74%	
--	--	---------	----	-----	--

Karakteristik operasional ini membuktikan bahwa para responden merupakan kelompok pekerja lapangan gig ekonomi yang sangat aktif secara digital dan memiliki keterpaparan berkelanjutan terhadap sistem kerja platform Grab, sehingga subjek dinilai valid dan relevan untuk menganalisis variabilitas kinerja mitra.

3.2 Hasil Analisis Model

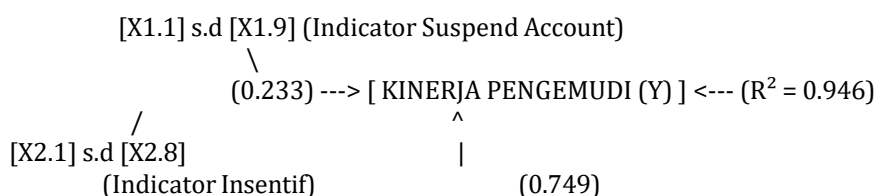
Berdasarkan pengujian statistika inferensial yang dieksekusi, pemodelan struktural berhasil mendeteksi interaksi kausalitas yang kuat. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan aturan akibat sanksi serta ekspektasi imbalan bonus memiliki porsi keterlibatan besar terhadap pembentukan performa kerja driver di lapangan.

Seluruh matriks indikator manifest yang disajikan dalam instrumen pengumpulan data ini telah berhasil melewati kriteria uji validitas dan reliabilitas standar industri yang ketat, sehingga bebas dari bias pengukuran. Model penelitian yang dibangun terbukti memiliki akurasi penjelas (daya eksplanatori) yang sangat tinggi dalam mendefinisikan hubungan struktural antara variabel *suspend account*, insentif, dan kinerja pengemudi.

a. Evaluasi Outer Model (Validitas)

Hasil visualisasi algoritma pemodelan struktural memberikan nilai muatan loading faktor (*outer loading*) yang superior. Seluruh nilai indikator berada jauh di atas ambang minimal yang ditentukan oleh kaidah metodologis kuantitatif, sehingga secara mutlak memenuhi kriteria *convergent validity*.

Di samping itu, pengujian menggunakan matriks *discriminant validity* membuktikan bahwa korelasi internal setiap indikator terhadap variabel laten utamanya sendiri memiliki nilai yang jauh melampaui skor korelasi dengan variabel laten silang lainnya, yang berarti model valid secara diskriminan.



Gambar 1 Model Penelitian Struktural SmartPLS Mitra Grab Tabel 3 Uji Validitas Konvergen Indikator Utama

Kode Indikator	Suspend Account (X1)	Sistem Insentif (X2)	Kinerja Pengemudi (Y)
X1.1	0.823	0.512	0.542
X1.2	0.806	0.498	0.511
X1.3	0.803	0.467	0.489
X1.4	0.791	0.420	0.531
X1.5	0.754	0.435	0.498
X1.6	0.779	0.411	0.502
X1.7	0.782	0.398	0.477
X1.8	0.750	0.442	0.490

X1.9	0.826	0.501	0.528
X2.1	0.488	0.880	0.697
X2.2	0.456	0.864	0.654
X2.3	0.412	0.843	0.621
X2.4	0.495	0.723	0.588
X2.5	0.399	0.833	0.612
X2.6	0.461	0.818	0.605
X2.7	0.387	0.841	0.599
X2.8	0.423	0.829	0.634
Y1.1	0.511	0.699	0.870
Y1.2	0.528	0.672	0.820
Y1.3	0.498	0.651	0.818
Y1.4	0.521	0.683	0.827
Y1.5	0.476	0.640	0.820
Y1.6	0.533	0.712	0.880
Y1.7	0.462	0.609	0.781
Y1.8	0.449	0.597	0.725
Y1.9	0.524	0.721	0.881

b. Uji Reliabilitas

Berdasarkan kalkulasi parameter konsistensi internal, seluruh instrumen terbukti memiliki rekam keandalan yang luar biasa kuat. Koefisien *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* (ρ_c) dari ketiga konstruk bernilai jauh melampaui batasan konservatif 0,70. Selain itu, besaran ekstraksi varians rata-rata atau *Average Variance Extracted* (AVE) mencetak skor di atas ambang batas 0,50. Hal ini memberikan justifikasi kuat bahwa data primer sangat konsisten dan bebas dari kesalahan pengukuran acak (Sarstedt & Liu, 2024).

Tabel 4 Kriteria Reliabilitas Konstruk dan AVE

Variabel Laten	Cronbach's Alpha	Composite Reliability (ρ_a)	Composite Reliability (ρ_c)	Average Variance Extracted (AVE)	Keterangan
Suspend Account (\$X_1\$)	0.924	0.925	0.938	0.631	Valid & Reliabel
Sistem Insentif (\$X_2\$)	0.931	0.934	0.942	0.674	Valid & Reliabel
Kinerja Pengemudi (\$Y\$)	0.941	0.943	0.950	0.682	Valid & Reliabel

c. Evaluasi Inner Mode

1) Nilai R-Square

Berdasarkan kalkulasi kecocokan model struktural internal, kekuatan estimasi variabel independen terhadap dependen berada dalam parameter yang luar biasa kokoh. Kombinasi terintegrasi antara kebijakan *suspend account* dan ketepatan alokasi insentif secara simultan memiliki kapasitas eksplanatori yang sangat superior.

Nilai koefisien tersebut mengonfirmasi secara empiris bahwa pemodelan ini memiliki tingkat akurasi prediksi yang sangat tinggi dan tepercaya dalam mendeteksi fluktuasi kinerja driver mitra Grab di lapangan.

Tabel 5 Parameter Koefisien Determinasi (R^2)

Variabel Endogen	R-square	R-square adjusted	Kategori Kekuatan Model
Kinerja Pengemudi (Y)	0.946	0.945	Sangat Superior (Kuat)

2) Nilai Q-Square (Q-Predict)

Sebagai instrumen validasi silang prediktif, evaluasi *inner model* juga diperkuat melalui pengujian nilai *cross-validated redundancy* (Q^2 predict) (Sarstedt & Liu, 2024). Nilai Q^2 manifest yang dihasilkan secara konstan mencetak skor bernilai positif (di atas nol). Catatan angka positif ini memvalidasi secara meyakinkan bahwa model struktural memiliki relevansi prediktif yang mumpuni, di mana variabel *suspend account* dan skema insentif terbukti sah digunakan untuk memproyeksikan pergerakan indikator kinerja pengemudi secara presisi (Sarstedt & Liu, 2024).

Tabel 6. Estimasi Nilai Prediktif Kinerja (Q^2 Predict)

Indikator Manifest Kinerja	Nilai Q^2 Redundancy	Keterangan Relevansi
Y1.1 (Produktivitas)	0.412	Relevansi Prediktif Baik
Y1.2 (Penyelesaian Order)	0.395	Relevansi Prediktif Baik
Y1.3 (Ketepatan Waktu)	0.438	Relevansi Prediktif Baik
Y1.4 (Kualitas Layanan)	0.401	Relevansi Prediktif Baik
Y1.5 (Rating Konsumen)	0.388	Relevansi Prediktif Baik
Y1.6 (Kepatuhan SOP)	0.422	Relevansi Prediktif Baik
Y1.7 (Loyalitas Mitra)	0.369	Relevansi Prediktif Baik
Y1.8 (Responsifitas)	0.374	Relevansi Prediktif Baik
Y1.9 (Efisiensi Rute)	0.390	Relevansi Prediktif Baik

d. Uji Hipotesis

Pengujian signifikansi pengaruh antarvariabel dilakukan melalui prosedur bootstrapping. Hasil kalkulasi parameter membuktikan bahwa *suspend account* terbukti memberikan kontribusi positif serta memiliki pengaruh yang signifikan, sehingga hipotesis pertama (H_1) resmi diterima. Di sisi lain, parameter hubungan kasualitas variabel insentif menunjukkan angka koefisien yang jauh lebih besar dan bernilai sangat signifikan, sehingga hipotesis kedua (H_2) secara mutlak dinyatakan diterima.

Tabel 7. Hasil Uji Signifikansi Hipotesis Parsial

Hubungan Jalur Kausalitas Struktural	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ($ O/STDEV $)	P Values	Keterangan
Suspend Account (X_1) ->	0.233	0.231	0.083	2.792	0.005	Hipotesis Diterima

Sistem Insentif (\$X_2\$) -> Kinerja (\$Y\$)	0.749	0.752	0.080	9.307	0.000	Hipotesis Diterima
--	-------	-------	-------	-------	--------------	-----------------------

3.3 Pembahasan

Hasil pengujian statistik deduktif dalam studi ini berhasil membuktikan bahwa penegakan *suspend account* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pengemudi mitra Grab di Kota Jambi. Hasil empiris ini mengindikasikan bahwa instrumen sanksi digital pembekuan akun yang dikelola secara transparan dan objektif mampu bertindak sebagai pengendali perilaku kerja driver, memaksa mitra mematuhi SOP demi menjaga akun mereka tetap aktif.

Dalam kacamata konsep Teori Keadilan (*Equity Theory*) yang dirumuskan oleh Adams (1963), kebijakan *suspend account* ini diposisikan sebagai bentuk stimulus keadilan prosedural organisasi. Ketika perusahaan aplikasi menerapkan aturan sanksi secara adil, konsisten, dan menyertakan hak banding pemulihan akun yang transparan, mitra pengemudi akan merespons secara positif dengan meningkatkan disiplin kerja (Mehrabian & Russell, 1974; Rahaditya, 2022). Kepatuhan yang terbentuk dari rasa adil ini secara otomatis meminimalkan angka pembatalan sepihak dan meningkatkan performa penyelesaian order harian.

Temuan empiris ini juga memperlihatkan bahwa keberadaan sanksi yang rasional memiliki andil penting dalam memelihara kualitas pelayanan makro platform Grab. Saat pengemudi sadar bahwa pelanggaran kode etik dipantau secara ketat oleh sistem penegakan hukum digital platform, kecenderungan driver untuk berbuat curang (*fraud*) atau mengabaikan kenyamanan konsumen menjadi berkurang. Regulasi teknologi ini efektif memandu orientasi operasional harian mitra di lapangan menuju koridor kinerja yang aman dan andal (Boeker & Urman, 2022).

Jika dikaitkan dengan telaah literatur terdahulu, hasil penelitian ini mendukung kajian studi yang menyatakan bahwa mekanisme kontrol digital pada platform *ride-hailing* terbukti andal dalam menyaring perilaku menyimpang dan memacu standarisasi output kerja para pekerja lepasan (Massaid & Winarsih, 2024; Zhang, 2025). Kebijakan tegas yang proporsional bukan menjadi pelemah semangat, melainkan menjadi penuntun performa bagi mitra yang bergantung pada ekosistem tersebut. Di sisi lain, temuan utama penelitian menonjolkan fakta bahwa sistem insentif memegang pengaruh positif yang sangat dominan dan masif terhadap kinerja pengemudi. Angka koefisien jalur (\$O\$) yang menyentuh 0,749 menjadi bukti konkret bahwa dorongan finansial tambahan harian berupa skema bonus poin bertindak sebagai motor penggerak psikologis yang paling vital bagi para driver di Kota Jambi.

Fenomena keunggulan dampak variabel imbalan ini sepenuhnya selaras dengan Teori Harapan (*Expectancy Theory*) dari Vroom (1964). Para pengemudi ojek online merupakan pekerja ekonomi berbasis performa (*performance-based gig workers*), di mana ekspektasi pencapaian insentif tunai harian berbanding lurus dengan curahan usaha operasional mereka di lapangan. Skema penghargaan berbasis akumulasi capaian riil ini memicu para pengemudi untuk sengaja memperpanjang durasi kerja harian, meningkatkan kecepatan respon terhadap order masuk, serta memberikan pelayanan terbaik guna menjaga rating bintang agar bonus harian dapat cair dengan mulus.

Perbedaan daya pengaruh yang kontras antara insentif (0,749) dan *suspend* (0,233) memberikan pemahaman berharga mengenai karakteristik psikologi ekonomi pengemudi di Jambi. Komunitas pengemudi ojek online di Kota Jambi tergolong responsif terhadap insentif finansial langsung. Mereka terbukti jauh lebih terstimulasi untuk mendongkrak performa karena adanya harapan imbalan bonus yang nyata dibandingkan ketakutan pasif terhadap ancaman pemblokiran akun.

Temuan ini membuktikan bahwa dalam lanskap bisnis transportasi digital modern, kombinasi antara faktor stimulus ekonomi dan regulasi teknologi wajib berjalan beriringan secara harmonis. Sistem insentif yang atraktif berperan sebagai akselerator produktivitas driver, sedangkan penegakan hukum *suspend account* yang adil berfungsi sebagai rem pengendali kualitas layanan konsumen. Integrasi seimbang dari kedua instrumen manajerial inilah yang secara teoretis dan empiris mampu mengantarkan efisiensi kinerja operasional hingga menyentuh angka determinasi optimal 94,6%.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa *suspend account* dan sistem insentif terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pengemudi mitra Grab Indonesia di Kota Jambi, baik secara parsial maupun simultan. Temuan ini menunjukkan bahwa faktor stimulus ekonomi (sistem insentif) memiliki peran yang jauh lebih dominan dan instan dibandingkan faktor penegakan aturan (regulasi *suspend*) dalam memacu produktivitas kerja di lapangan. Penggabungan kedua instrumen operasional ini terbukti sangat kuat karena mampu memproyeksikan variasi performa mitra pengemudi hingga mencapai presentase keandalan 94,6%. Aplikator disarankan untuk menjaga konsistensi transparansi insentif serta objektivitas prosedur pembekuan akun demi keberlanjutan bisnis.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Adams, J. S. (1963). Toward an understanding of inequity. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67(5), 422–436.
- Alt, D. (2015). College students' academic motivation, media engagement and fear of missing out. *Computers in Human Behavior*, 49, 111–119. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.02.057>
- Angelique, M., & John Ryan, B. (2025). Influence of Tiktok Trends on the Buying Intentions of Gen-Zs. *International Journal of Research and Innovation in Social Science*, 438–452. <https://doi.org/10.47772/IJRISS>
- Boeker, M., & Urman, A. (2022). An Empirical Investigation of Personalization Factors on TikTok. *WWW 2022 - Proceedings of the ACM Web Conference 2022*, 2298–2309. <https://doi.org/10.1145/3485447.3512102>
- Herzberg, F. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley & Sons.
- Hidajat, T., dkk. (2021). Penerapan gamification dalam sistem insentif Grab dan Gojek. *Jurnal Inovasi Bisnis Digital*, 3(2), 110–124.
- Imam Gozali, & Hidayah Sri Pamungkas. (2025). Impulsive Buying Among Tiktok Users: (Study on Gen Z). *Digital Innovation: International Journal of Management*, 2(3), 220–229. <https://doi.org/10.61132/digitalinnovation.v2i3.464>
- Kotler, Philip, Keller, K. Lane., & Chernev, Alexander. (2022). *Marketing Management*.

Pearson Education Limited.

- Kurniawati, F., & Umam, M. (2025). FEAR OF MISSING OUT (FOMO), SOCIAL MEDIA MARKETING, AND IMPULSIVE BUYING ON Z GENERATION. *Proceedings of Economics Business Innovation & Creativity*, 2, 129–148. <https://doi.org/10.32493/ebic.v2i1.50926>
- Massaid, A., & Winarsih, S. (2024). Improving Performance Through Applications on GrabFood Drivers PT. Grab Indonesia in Surabaya City. *Journal of Digital Transport and Logistics*, 2(1), 205–216.
- Mehrabian, A., & Russell, J. A. (1974). *An Approach to Environmental Psychology*. MIT Press. <https://mitpress.mit.edu/9780262130905/an-approach-to-environmental-psychology/>
- Montag, C., Yang, H., & Elhai, J. D. (2021). On the Psychology of TikTok Use: A First Glimpse From Empirical Findings. In *Frontiers in Public Health* (Vol. 9). Frontiers Media S.A. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2021.641673>
- Najiha, F., & Herman, T. (2024). Faktor-faktor yang memengaruhi produktivitas tenaga kerja pada layanan ride-hailing. *Jurnal Ekonomi Formal*, 8(1), 98–109.
- Przybylski, A. K., Murayama, K., Dehaan, C. R., & Gladwell, V. (2013). Motivational, emotional, and behavioral correlates of fear of missing out. *Computers in Human Behavior*, 29(4), 1841–1848. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2013.02.014>
- Putri, N., Prasetya, Y., Handayani, P. W., & Fitriani, H. (2023). TikTok Shop: How trust and privacy influence generation Z's purchasing behaviors. *Cogent Social Sciences*, 10(1). <https://doi.org/10.1080/23311886.2023.2292759>
- Putu Yoga Bumi Pradana. (2024). Pengalaman pengemudi Grab di wilayah Indonesia Timur: Isu suspend account dan insentif. *Jurnal Sosiologi Kontemporer*, 6(2), 115–129.
- Rahaditya, R. (2022). Transportation Wars: The Conflict, Competition, and Coexistence of Indigenous and Platform-Based Motorcycle Taxis in Indonesia. *Journal of Urban Socio-Economics*, 14(3), 340–355.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior* (17th ed.). Pearson.
- Satriawan, D., & Harissa, I. (2021). The Influence of Incentives and Satisfaction on Driver Performance. *Indonesian Journal of Operations Management*, 5(2), 209–221.
- Sarstedt, M., & Liu, Y. (2024). Advanced marketing analytics using partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM). In *Journal of Marketing Analytics* (Vol. 12, Number 1, pp. 1–5). Palgrave Macmillan. <https://doi.org/10.1057/s41270-023-00279-7>
- Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*. New York: John Wiley & Sons.
- Zahara, F., dkk. (2023). Pengaruh kesehatan kerja dan insentif terhadap produktivitas driver ojek online di Kota Medan. *Jurnal Manajemen Pelayanan*, 4(1), 599–612.
- Zhang, Z. (2025). The Influence of the Algorithmic Recommendation Mechanism of Short-Video Platforms on Consumers' Purchasing Decisions. *Highlights in Business, Economics and Management*, 60, 324–330. <https://doi.org/10.54097/h17d4010>
- Sarstedt, M., & Liu, Y. (2024). Advanced marketing analytics using partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM). In *Journal of Marketing Analytics* (Vol. 12, Number 1, pp. 1–5). Palgrave Macmillan. <https://doi.org/10.1057/s41270-023-00279-7>

Zhang, Z. (2025). The Influence of the Algorithmic Recommendation Mechanism of Short-Video Platforms on Consumers' Purchasing Decisions. *Highlights in Business, Economics and Management*, 60, 324–330.
<https://doi.org/10.54097/h17d4010>