

**STRATEGI PENGUSAHA OJEK ONLINE “A JEK” DALAM MENGELOLA  
SUMBER DAYA MANUSIA DI DESA KARANGANYAR KECAMATAN  
PAITON KABUPATEN PROBOLINGGO**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
AHMAD DEDY RIZALDI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
NIM: E20192397  
JEMBER**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
2025**

**STRATEGI PENGUSAHA OJEK ONLINE “A JEK” DALAM MENGELOLA  
SUMBER DAYA MANUSIA DI DESA KARANGANYAR KECAMATAN  
PAITON KABUPATEN PROBOLINGGO**

**SKRIPSI**

diajukan kepada Universitas Islam Negeri  
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi Ekonomi Syariah

Oleh:  
**AHMAD DEDY RIZALDI**  
NIM: E20192397

Disetujui Pembimbing:

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R**

**Dr. Sofiah, M.E**  
NIP. 199105152019032005

**STRATEGI PENGUSAHA OJEK ONLINE “A JEK” DALAM MENGELOLA  
SUMBER DAYA MANUSIA DI DESA KARANGANYAR KECAMATAN  
PAITON KABUPATEN PROBOLINGGO**

**SKRIPSI**

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu  
Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi Ekonomi Syariah

Hari : kamis

Tanggal : 18 Juni 2025

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

  
Dr. Nurul Widyawati Islami Rahayu .Sos.,M.Si,  
NIP. 197509052005012003

  
M. Daud Rhosyidy, S.E., M.E  
NIP. 198107022023211003

Anggota :

- 1) Dr. Ahmad Afif, M.E.I
- 2) Dr. Sofiah, M.E

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
Jember

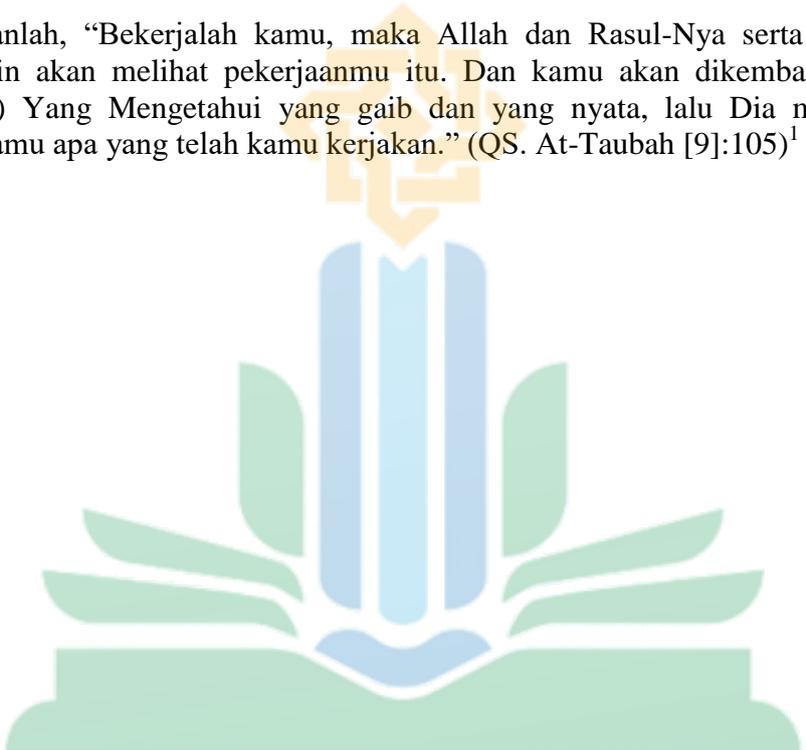
Menyetujui  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
  
Dr. H. Ubaidillah, M.Ag.  
NIP. 196812261996031001



## MOTTO

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ  
الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٥﴾

Katakanlah, “Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu. Dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui yang gaib dan yang nyata, lalu Dia memberitakan kepadamu apa yang telah kamu kerjakan.” (QS. At-Taubah [9]:105)<sup>1</sup>



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

---

<sup>1</sup> Departemen Agama Republik Indonesia, “Al-Qur’an dan Terjemahan” (Semarang: Toha Putra, 1989).

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji bagi kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayahnya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi yang menjadi salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana dan dapat terlaksana dengan lancar. Walaupun jauh dari kata sempurna, saya bersyukur bisa mencapai titik ini. Sholawat serta salam tidak lupa dihaturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW karena beliau kita dapat terangkis dari jaman jahiliyah menuju zaman yang penuh terang menerang ini.

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua saya yakni bapak Sukut Hakim dan ibu Nely Kusumawati, yang selalu menjadi penyemangat saya sebagai sandaran terkuat, yang tiada hentinya selalu memberikan kasih sayang, do'a dan motivasi dengan penuh keikhlasan yang tak terhingga kepada saya sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana
2. Segenap keluarga besar yang senantiasa memberikan support dan mendoakan kesuksesan penulis selama ini.
3. Kepada seseorang yang tak kalah pentingnya, Istriku tercinta Usrotul As'adiyah. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjuangan hidup saya, berkontribusi banyak dalam penulisan ini, baik tenaga, waktu maupun materi kepada saya. Telah menjadi rumah, pendamping dalam segala hal yang menemani, mendukung ataupun menghibur. Semoga Allah selalu memberi keberkahan dalam segala hal yang kita lalui.

4. Terimakasih kepada teman teman seperjuangan, sahabat yang telah memberi semangat dan support sehingga saya sampai berada dititik ini
5. Dan yang terakhir, terimakasih kepada diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya yang telah berjuang untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirobbil aalamiin segenap puji syukur penulis sampaikan kepada Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya, perencanaan, pelaksanaan, dan penyelesaian skripsi yang berjudul **“Strategi Pengusaha Ojek Online “A JEK” Dalam Mengelola Sumber Daya Manusia di Desa Karanganyar Kecamatan Paiton Kabupaten Probolinggo”** sebagai salah satu syarat menyelesaikan program sarjana, dapat terselesaikan dengan lancar. Sholawat serta salam tidak lupa penulis haturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW karena beliau kita dapat terangkis dari jaman jahiliyah menuju zaman yang terang benderang.

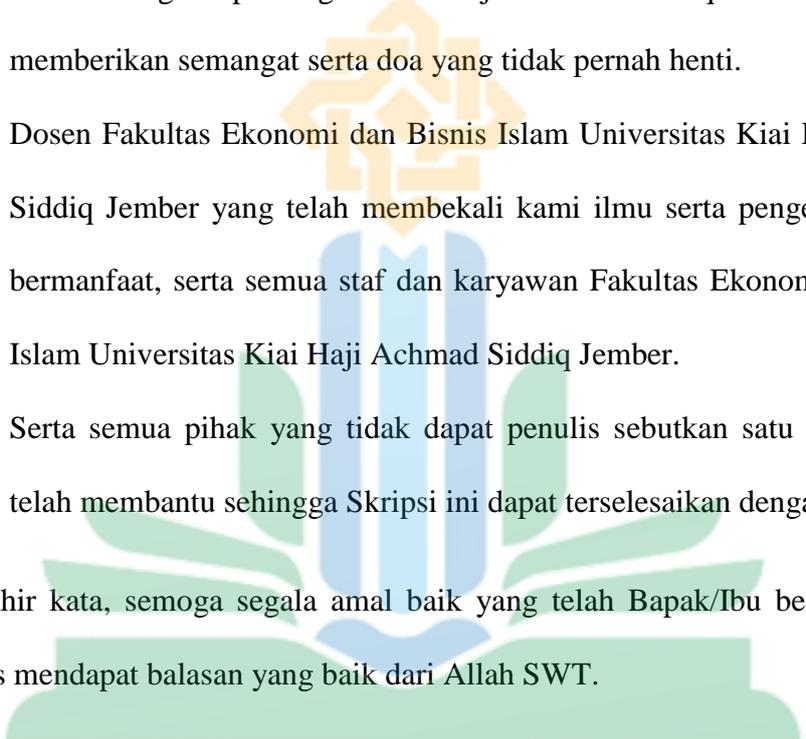
Kesuksesan ini dapat penulis peroleh karena dukungan banyak pihak. Oleh karena itu, penulis menyadari dan menyampaikan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Hepni, M.M selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah melindungi, mengayomi dan menyediakan fasilitas yang ada.
2. Bapak Dr. H. Ubaidillah, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang selalu memberikan semangat serta doa yang tidak pernah henti.
3. Bapak Dr. H. M.F. Hidayatullah, S.H.I, M.S.1 selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam

Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang selalu memberikan semangat serta doa yang tidak pernah henti.

4. Ibu Dr. Sofiah, M.E selaku Koordinator Prodi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam dan juga selaku Dosen Pembimbing skripsi Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang selalu memberikan semangat serta doa yang tidak pernah henti.
5. Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah membekali kami ilmu serta pengetahuan yang bermanfaat, serta semua staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
6. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar.

Akhir kata, semoga segala amal baik yang telah Bapak/Ibu berikan kepada penulis mendapat balasan yang baik dari Allah SWT.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## ABSTRAK

Ahmad Dedy Rizaldi, Dr. Sofiah, M.E, 2025: *Strategi Pengusaha Ojek Online “A JEK” dalam Mengelola Sumber Daya Manusia di Desa Karanganyar Kecamatan Paiton Kabupaten Probolinggo*

**Kata Kunci:** Strategi, Sumber Daya Manusia, Ojek Online

Strategi pengelolaan sumber daya manusia (SDM) merupakan upaya terencana yang mencakup perencanaan, perekrutan, pelatihan, evaluasi, hingga pemberdayaan tenaga kerja untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi. Dalam konteks usaha transportasi digital lokal seperti “A JEK”, pengelolaan SDM menjadi faktor penting dalam mempertahankan eksistensi dan daya saing di tengah persaingan layanan transportasi daring yang semakin ketat.

Fokus penelitian ini adalah 1) Bagaimana strategi ojek online “A JEK” dalam mengelola sumber daya manusia di Desa Karanganyar Kecamatan Paiton Kabupaten Probolinggo? 2) Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pengelolaan SDM pada ojek online “A JEK” di desa tersebut?

Tujuan dari penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui strategi yang diterapkan oleh pengusaha ojek online “A JEK” dalam mengelola SDM. 2) Untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam pengelolaan SDM pada usaha tersebut.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diuji dengan teknik triangulasi.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa 1). strategi pengelolaan SDM di “A JEK” meliputi perekrutan berbasis komunitas, pelatihan informal, evaluasi kinerja melalui komunikasi grup, sistem insentif berbasis kepercayaan, dan pemberdayaan mitra kerja melalui keterlibatan aktif dalam pengembangan usaha. 2). Faktor pendukung meliputi dukungan masyarakat dan ketiadaan pesaing lokal saat awal berdiri. Adapun faktor penghambat mencakup kedisiplinan driver dalam melapor order, keterbatasan teknologi, serta kurangnya promosi digital.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian .....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Definisi Istilah .....	6
F. Sistematika Pembahasan.....	9
<b>BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN .....</b>	<b>11</b>
A. Penelitian terdahulu.....	11
B. Kajian Teori. ....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	27
B. Lokasi Penelitian.....	28
C. Sumber Data.....	29
D. Teknik Pengumpulan Data.....	29
E. Analisis Data .....	32
F. Keabsahan Data.....	34
G. Tahap tahap Penelitian .....	35

<b>BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS .....</b>	<b>37</b>
A. Profil A JEK.....	37
B. Penyajian data dan Analisis.....	40
C. Pembahasan Temuan .....	64
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>85</b>
A. Kesimpulan .....	85
B. Saran.....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>87</b>



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ**  
**J E M B E R**

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Konteks Penelitian

Teknologi merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia dan terus memainkan peran penting dalam berbagai aspek kehidupan. Seiring dengan pesatnya perkembangan zaman, teknologi telah mendorong munculnya berbagai inovasi, termasuk dalam sektor transportasi. Salah satu inovasi tersebut adalah layanan ojek online, yang mempermudah akses transportasi sekaligus menciptakan peluang kerja baru.<sup>2</sup>

Layanan ojek online tidak hanya memberikan kemudahan bagi pengguna, tetapi juga memberikan fleksibilitas kerja bagi para pengemudinya. Para pengemudi dapat bekerja dengan lebih efisien, mengatur waktu secara mandiri, dan memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan penghasilan. Teknologi juga memungkinkan sistem kerja yang lebih terstruktur melalui penggunaan aplikasi yang memantau, mengatur, dan mengevaluasi kinerja para pengemudi.<sup>3</sup>

Dalam dunia kerja modern, pengelolaan sumber daya manusia (SDM) menjadi hal yang sangat penting. Teknologi menjadi alat bantu utama dalam berbagai proses pengelolaan SDM, seperti rekrutmen, pelatihan, hingga evaluasi kinerja. Oleh karena itu, pengusaha atau penyedia layanan ojek online

---

<sup>2</sup> Yulianti, Dina. *Teknologi dan Inovasi Transportasi Digital*. Jakarta: Pustaka Ilmu, 2020.

<sup>3</sup> Kurnianingrum, Dian. "Penggunaan Teknologi dalam Pengelolaan SDM Driver Gojek." *Jurnal Manajemen Teknologi*, Vol. 8 No. 2, 2021.

dituntut untuk memiliki strategi yang tepat dalam mengelola SDM agar tetap kompetitif dan berkelanjutan.<sup>4</sup>

Salah satu layanan ojek online lokal yang berkembang adalah “A JEK”, yang beroperasi di Kecamatan Paiton dan Kraksaan, Kabupaten Probolinggo. Di Desa Karanganyar, Kecamatan Paiton, keberadaan “A JEK” menjadi menarik untuk diteliti karena desa ini merupakan daerah yang cukup strategis, memiliki akses jalan raya utama, serta keberadaan Pondok Pesantren Nurul Jadid dengan ribuan santri. Hal ini menciptakan peluang besar bagi “A JEK”, baik dari sisi pengguna jasa maupun potensi pengemudi.<sup>5</sup>

Alasan peneliti memilih “A JEK” sebagai fokus penelitian adalah karena “A JEK” merupakan ojek online pertama yang hadir dan beroperasi di Desa Karanganyar. Bahkan sebelum layanan besar seperti Grab dan Gojek masuk ke desa ini, “A JEK” telah lebih dulu dikenal masyarakat. Meskipun kini harus bersaing dengan layanan besar dan ternama seperti Grab dan Gojek, “A JEK” masih mampu bertahan dan bersaing di tengah kompetisi yang ketat.<sup>6</sup>

Namun demikian, keberadaan “A JEK” juga memunculkan berbagai dinamika sosial. Kehadirannya tidak serta-merta diterima oleh semua pihak. Ojek pangkalan di desa ini mengalami penurunan pendapatan karena persaingan langsung dengan “A JEK”. Terdapat sekitar lima paguyuban ojek pangkalan dengan total kurang lebih 70 pengemudi yang terdampak. Untuk

---

<sup>4</sup> Sutrisno, Edy. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana, 2019.

<sup>5</sup> Profil Desa Karanganyar, Kecamatan Paiton, Kabupaten Probolinggo. (Diakses melalui situs resmi desa atau wawancara kepala desa, 2024)

<sup>6</sup> hasil observasi di kantor A JEK Karanganyar, 29 Januari 2025

menghadapi tantangan tersebut, pengusaha “A JEK” menerapkan strategi seperti menyebarkan brosur ke masyarakat dan santri, menjalin kerja sama dengan UMKM, serta memanfaatkan teknologi sebagai media transaksi jual beli melalui aplikasi “A JEK”.

Fenomena ini menjadi penting untuk diteliti, terutama dalam hal strategi pengusaha “A JEK” dalam mengelola sumber daya manusianya agar tetap mampu bersaing dan relevan di tengah persaingan layanan transportasi daring. Penelitian ini bertujuan untuk menggali bagaimana pengusaha “A JEK” menyusun strategi rekrutmen, pelatihan, pemberdayaan SDM, serta membangun kepercayaan di tengah masyarakat.

Dengan memahami strategi yang diterapkan oleh pengusaha “A JEK”, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan usaha lokal berbasis teknologi dan pengelolaan SDM yang adaptif terhadap tantangan zaman.

**Tabel 1.1**  
**Pendapatan “A JEK” di Desa Karanganyar**

NO	TAHUN	JUMLAH PENDAPATAN
1	2020	23.000.000
2	2021	22.000.000
3	2022	22.500.000
4	2023	20.000.000
5	2024	18.000.000

**Sumber:** Hasil observasi penulis, 29 Januari 2025.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa pendapatan ojek online “A JEK” memasuki angka yang cukup besar dalam skala desa. Banyaknya pemesan

ojek online menyumbangkan pertumbuhan industri transportasi online di Desa Karanganyar Kecamatan Paiton. Di tahun 2023 dan tahun 2024 jumlah pendapat menurun signifikan dikarenakan dampaknya promosi kurang, driver juga sering ambil order sendiri tanpa melalui admin jadi admin sendiri tidak dapat persenan atau tip. Pendapatan yang tinggi ini, bisa meningkatkan kesejahteraan tenaga kerja dan keluarganya. Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Strategi Pengusaha Ojek Online A JEK Dalam Mengelola Sumber Daya Manusia Di Desa Karanganyar Kecamatan Paiton Kabupaten Probolinggo”

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan pengertian tersebut, maka penelitian ini akan di fokuskan dalam rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana strategi ojek online “A JEK” dalam mengelola sumber daya manusia di Desa Karanganyar Kecamatan Paiton Kabupaten Probolinggo?
2. Bagaimana faktor pendukung dan penghambat ojek online “A JEK” di desa Karanganyar Kecamatan Paiton Kabupaten Probolinggo dalam mengelola SDM ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang ada maka tujuan penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui strategi ojek online “A JEK” dalam mengelola SDM di Desa Karanganyar Kecamatan Paiton Kabupaten Probolinggo

2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat ojek online “AJEK” yang ada di Desa Karanganyar Kecamatan Paiton Kabupaten Probolinggo dalam mengelola SDM

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi apa yang akan diberikan setelah selesai melakukan penelitian. Manfaat penelitian dapat berupa manfaat teoritis dan manfaat praktis, seperti manfaat bagi peneliti, instansi, dan masyarakat secara keseluruhan. Manfaat penelitian harus realistis.<sup>7</sup>

##### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan dapat dijadikan acuan bagi peneliti yang melakukan penelitian tentang strategi dalam pengelolaan sumber daya manusia.

##### **1. Manfaat praktis**

###### **a. Bagi peneliti**

Penelitian ini menjadi pengalaman berharga dalam menerapkan teori-teori manajemen sumber daya manusia di lapangan, khususnya pada usaha berbasis teknologi di daerah pedesaan. Peneliti juga memperoleh wawasan baru mengenai tantangan dan strategi nyata yang dihadapi pelaku usaha lokal dalam mengelola sumber daya manusia.

---

<sup>7</sup> Pedoman Karya Ilmiah UINKHAS Jember (2021, 46).

b. Bagi masyarakat

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi atau inspirasi bagi masyarakat, khususnya di wilayah pedesaan, yang tertarik untuk mengembangkan usaha transportasi berbasis digital. Strategi pengelolaan sumber daya manusia yang terbukti efektif dapat diadopsi dan dimodifikasi sesuai dengan konteks local masing-masing.

c. Bagi pembaca

Penelitian ini memberikan gambaran nyata tentang bagaimana usaha kecil berbasis teknologi dapat berjalan dan berkembang di lingkungan desa. Pembaca akan memperoleh pengetahuan mengenai peran penting SDM dalam mendukung keberhasilan layanan ojek online lokal serta nilai-nilai kewirausahaan di tingkat komunitas.

## E. Definisi Istilah

1. Strategi

Strategi adalah rencana menyeluruh yang disusun untuk mencapai tujuan tertentu secara efektif dan efisien. Dalam konteks organisasi atau bisnis, strategi mengarahkan bagaimana sumber daya digunakan untuk menghadapi tantangan, memanfaatkan peluang, dan meraih keunggulan. *Chandler* menyatakan bahwa strategi mencakup penetapan tujuan jangka panjang serta langkah-langkah dan alokasi sumber daya untuk mencapainya.<sup>8</sup> Sementara itu, Porter menekankan bahwa strategi

---

<sup>8</sup> Alfred D. Chandler, *Strategy and Structure: Chapters in the History of the Industrial Enterprise* (Cambridge: MIT Press, 1962), hlm. 13.

digunakan untuk membangun posisi bersaing yang unggul di pasar.<sup>9</sup> Dengan demikian, strategi menjadi pedoman bagi pengusaha dalam mengambil keputusan dan mengatur arah usaha secara terarah.

## 2. Ojek online

Menurut Nugroho, ojek online merupakan sistem transportasi berbasis aplikasi yang menghubungkan pengemudi dan penumpang melalui platform digital, memungkinkan pemesanan layanan secara real-time dan terstruktur.<sup>10</sup>

## 3. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia (SDM) adalah individu produktif yang menjadi penggerak dalam sebuah organisasi, baik di institusi maupun perusahaan. SDM memiliki peran strategis sebagai aset yang harus terus dikembangkan melalui pelatihan dan pengembangan kemampuan. Secara umum, pengertian SDM terbagi menjadi dua, yaitu SDM makro dan SDM mikro. SDM makro merujuk pada jumlah penduduk usia produktif dalam suatu wilayah, sedangkan SDM mikro mengacu pada individu yang bekerja dalam suatu institusi atau perusahaan. Keberadaan SDM sangat penting dalam mencapai tujuan organisasi karena manusia adalah elemen utama yang mengendalikan sumber daya lainnya seperti modal dan teknologi<sup>11</sup>.

---

<sup>9</sup> Michael E. Porter, *Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitors* (New York: Free Press, 1980), hlm. 4.

<sup>10</sup> R. A. Nugroho, *Teknologi dan Transportasi: Transformasi Digital di Era Ojek Online* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2018), hlm. 45.

<sup>11</sup> Saputra, R. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi*. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 17(2), 101–110.

## Makna judul

Judul skripsi ini adalah “Strategi Pengusaha Ojek Online “A JEK” dalam Mengelola Sumber Daya Manusia di Desa Karanganyar Kecamatan Paiton Kabupaten Probolinggo.” Judul ini mencerminkan fokus penelitian terhadap upaya sistematis dan terencana yang dilakukan oleh pengusaha “A JEK” dalam mengelola sumber daya manusia yang terlibat dalam usaha ojek online lokal berbasis digital di lingkungan pedesaan. Makna dari istilah strategi dalam judul ini merujuk pada rencana menyeluruh yang disusun oleh pengusaha “A JEK” untuk mencapai tujuan usahanya secara efektif dan efisien, termasuk bagaimana menyikapi tantangan dan memanfaatkan peluang. Menurut *Chandler*, strategi mencakup penetapan tujuan jangka panjang serta langkah-langkah dan alokasi sumber daya untuk mencapainya.<sup>12</sup> Porter juga menegaskan bahwa strategi digunakan untuk membangun posisi bersaing yang unggul di pasar.<sup>13</sup>

Ojek online yang dimaksud adalah “A JEK”, layanan transportasi digital lokal yang beroperasi melalui aplikasi di Desa Karanganyar.

Menurut Doni, ojek online merupakan bentuk modern dari transportasi yang memanfaatkan teknologi informasi sebagai sarana pemesanan dan pengelolaan layanan.<sup>14</sup> Sementara sumber daya manusia (SDM) mengacu pada para pengemudi, admin, dan staf lainnya yang menjadi bagian dari

---

<sup>12</sup> Alfred D. Chandler, *Strategy and Structure: Chapters in the History of the Industrial Enterprise* (Cambridge: MIT Press, 1962), hlm. 13.

<sup>13</sup> Michael E. Porter, *Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitors* (New York: Free Press, 1980), hlm. 4.

<sup>14</sup> Doni Kusuma, *Manajemen Transportasi Online* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2020), hlm. 45.

sistem operasional “A JEK”. SDM memiliki peran penting dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi dan dianggap sebagai aset strategis yang harus dikembangkan secara berkelanjutan.<sup>15</sup>

Dengan demikian, makna dari judul ini secara keseluruhan adalah untuk mengkaji bagaimana pengusaha “A JEK” merancang dan menerapkan strategi dalam mengelola tenaga kerja yang dimilikinya, agar mampu bersaing, bertahan, dan memberikan manfaat ekonomi di tengah masyarakat Desa Karanganyar.

#### **F. Sistematika Pembahasan**

Bab Pertama, merupakan pendahuluan yang mengawali penelitian. Dalam bab ini berisi tentang latar belakang masalah kenapa penelitian ini perlu dilakukan dengan fokus kajian yang diformulasikan dengan bentuk pertanyaan yang diajukan untuk menyelesaikan permasalahan.

Bab kedua, pada bagian kedua disini berisikan penelitian terdahulu dan kajian teori dari judul yang terkait yakni : Pengertian Strategi, Ojek Online, Pengelolaan SDM, .

Bab ketiga, bagian ketiga yakni terkait metode penelitian, diantaranya, jenis penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data.

Bab keempat adalah penyajian data dan analisis. Bab ini membahas tentang gambaran objek penelitian, penyajian data dan analisis

---

<sup>15</sup> Gary Dessler, *Human Resource Management* (New Jersey: Pearson Education, 2013), hlm. 38.

Bab kelima, pada bab ini berisi penutup, mencakup kesimpulan dan saran-saran, diakhiri dengan daftar pustaka.



## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Penelitian Terdahulu**

Orisinalitas Dalam bagian ini, peneliti akan menguraikan beberapa penelitian terdahulu yang relevan sebagai dasar untuk mengetahui posisi dan orisinalitas penelitian yang akan dilakukan. Langkah ini penting untuk memetakan (mapping) penelitian yang telah ada, terutama yang berkaitan dengan strategi ojek online dalam mengelola sumber daya manusia (SDM). Dengan membandingkan hasil-hasil penelitian sebelumnya, peneliti dapat mengidentifikasi persamaan dan perbedaan, serta menemukan celah penelitian yang belum banyak dikaji. Beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan referensi dalam kajian ini antara lain:

#### **1. Relita Rofiqoh, Strategi Peningkatan Kesejahteraan Driver Ojek Online di Masa Pandemi COVID-19 (NU JEK) 2021.<sup>16</sup>**

Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa strategi yang digunakan oleh NU JEK meliputi pemberian subsidi atribut kerja (seperti jaket dan helm), bantuan sosial, penyediaan layanan asuransi, serta penetapan tarif tetap demi menjaga kestabilan pendapatan driver. Strategi-strategi ini dinilai selaras dengan nilai-nilai ekonomi Islam, khususnya dalam hal keadilan dan empati sosial terhadap pekerja sektor informal yang terdampak pandemi.

---

<sup>16</sup> Relita Rofiqoh, “*Strategi Peningkatan Kesejahteraan Driver Ojek Online di Masa Pandemi COVID-19 (Studi pada NU JEK)*”, (Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2021).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi apa saja yang diterapkan oleh pengelola NU JEK guna menjaga dan meningkatkan kesejahteraan mitra pengemudinya dalam situasi krisis. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi.

## **2. Muhammad Reza Dianza Putra, Analisis Mobilitas Tenaga Kerja dan Strategi Pengemudi Ojek Online Menghadapi Pandemi di Surakarta 2022.<sup>17</sup>**

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa para pengemudi ojek online menerapkan beberapa strategi adaptif seperti penyesuaian waktu kerja, memilih waktu-waktu yang lebih ramai (jam sibuk), serta memperluas layanan ke sektor lain seperti belanja kebutuhan pokok dan pengantaran makanan. Strategi ini dianggap efektif dalam menjaga stabilitas penghasilan di tengah pembatasan mobilitas dan penurunan jumlah penumpang selama masa pandemi. Penelitian ini memberikan gambaran nyata tentang kemampuan individu dalam sektor informal untuk beradaptasi dengan krisis. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana pengemudi ojek online menyesuaikan strategi kerja mereka dalam menghadapi situasi pandemi COVID-19, khususnya dalam aspek mobilitas kerja dan kelangsungan pendapatan. Metode yang

---

<sup>17</sup> Muhammad Reza Dianza Putra, *Analisis Mobilitas Tenaga Kerja dan Strategi Pengemudi Ojek Online Menghadapi Pandemi COVID-19 di Kota Surakarta Tahun 2021*, (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sebelas Maret, 2022)

digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam dan dokumentasi.

### 3. **Khamdan Rifa'i, Kepuasan Konsumen 2023.**<sup>18</sup>

Penelitian dalam buku ini membahas berbagai faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen dalam industri jasa, termasuk kualitas layanan, citra perusahaan, kepercayaan konsumen, dan loyalitas. Khamdan menekankan pentingnya peran sumber daya manusia dalam membangun persepsi positif dan kepuasan pelanggan, terutama dalam sektor jasa seperti transportasi. Buku ini menunjukkan bahwa strategi pengelolaan SDM yang baik dapat meningkatkan loyalitas dan kepercayaan konsumen, yang pada akhirnya mendukung keberlanjutan usaha. Temuan ini relevan dengan konteks penelitian penulis tentang bagaimana pengusaha ojek online lokal mengelola SDM untuk bersaing dengan layanan serupa.

### 4. **Mundia, Rustomo, Taryanto, Strategi mengelola aplikasi dan pendapatan ojek online terhadap kesejahteraan keluarga 2023.**<sup>19</sup>

Penelitian ini membahas strategi yang digunakan oleh para pengemudi ojek online dalam mengelola aplikasi dan pendapatan mereka guna meningkatkan kesejahteraan keluarga. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kualitatif deskriptif, di mana para driver diwawancarai mengenai cara mereka memanfaatkan aplikasi ojek online, seperti fitur pemilihan waktu kerja, manajemen order, hingga strategi mengambil order

---

<sup>18</sup> Khamdan Rifa'i, *Kepuasan Konsumen*, (Jember:UIN KHAS Press, 2023), 49-63

<sup>19</sup> Mundia, Rustomo, dan Taryanto, *Strategi Mengelola Aplikasi dan Pendapatan Ojek Online terhadap Kesejahteraan Keluarga*, (Jurnal Ekonomi dan Kesejahteraan Sosial, Vol. 5, No. 2, 2023.)

pada jam-jam sibuk. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengemudi yang mampu mengatur waktu kerja secara efisien, menggunakan fitur aplikasi secara optimal, dan menjaga konsistensi dalam pelayanan cenderung memiliki pendapatan yang lebih stabil. Stabilitas ini berdampak langsung pada kesejahteraan ekonomi keluarga mereka, terutama dalam hal pemenuhan kebutuhan harian, pendidikan anak, dan tabungan.

**5. Kaafin Nashrul Mu'taz, Strategi Pengembangan Objek Wisata Religi Dalam Meningkatkan Kunjungan Wisatawan di Makam KH. Muhammad Siddiq Jember 2023.<sup>20</sup>**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan wisata religi dapat dioptimalkan melalui sinergi antara tokoh agama dan pemerintah daerah dalam merancang kegiatan keagamaan dan penguatan infrastruktur. Selain itu, pemanfaatan media sosial sebagai alat promosi terbukti efektif dalam menjangkau kalangan muda dan memperluas daya tarik wisatawan. Dukungan komunitas lokal serta nilai historis tokoh KH. Muhammad Shiddiq juga menjadi elemen penting yang mendorong pertumbuhan kunjungan. Penelitian ini menekankan pentingnya kolaborasi lintas sektor dan penggunaan teknologi informasi dalam membangun daya saing wisata religi berbasis nilai-nilai lokal dan spiritualitas.

---

<sup>20</sup> Kaafin Nashrul Mu'taz, *Strategi Pengembangan Objek Wisata Religi dalam Meningkatkan Kunjungan Wisatawan di Makam KH. Muhammad Shiddiq Jember*, Skripsi (Jember: Universitas Islam Negeri KHAS Jember, 2023), hlm. 1–70.

**6. Laelia Anggraeni, Strategi Pengelolaan Keuangan Buruh Tani Dalam Memenuhi Kebutuhan Rumah Tangga di Desa Tisnogambar Kecamatan Bangsalsari Kabupaten Jember 2023.<sup>21</sup>**

Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa para buruh menerapkan sejumlah cara untuk memenuhi kebutuhan rumah tangga mereka, seperti mengambil pekerjaan sampingan, melakukan penghematan pada kebutuhan sekunder, serta memanfaatkan bantuan sosial dari pemerintah. Diversifikasi pendapatan menjadi strategi utama agar mereka tetap mampu memenuhi kebutuhan dasar keluarga, termasuk pangan, pendidikan anak, dan kebutuhan darurat. Penelitian ini menggambarkan bagaimana rumah tangga dengan penghasilan rendah tetap dapat bertahan secara ekonomi melalui pengelolaan keuangan yang adaptif dan berbasis pengalaman hidup sehari-hari.

**7. Mochammad Sholeh, Strategi Pengembangan Usaha Produksi Susu Kambing Peranakan Sapera Mister Wedhos Farm Untuk Peningkatan Ekonomi di Desa Kajarharjo Kecamatan Kalibaru Kabupaten Banyuwangi.<sup>22</sup>**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan usaha dilakukan melalui peningkatan kualitas produk, pelatihan tenaga kerja peternakan, dan pemanfaatan media digital untuk memperluas jangkauan

---

<sup>21</sup> Laelia Anggraeni, *Strategi Pengelolaan Keuangan Buruh Tani dalam Memenuhi Kebutuhan Rumah Tangga di Desa Tisnogambar Kecamatan Bangsalsari Kabupaten Jember*, Skripsi (Jember: Universitas Islam Negeri KHAS Jember, 2023), hlm. 1–94.

<sup>22</sup> Mochammad Sholeh, *Strategi Pengembangan Usaha Produksi Susu Kambing Peranakan Sapera Mister Wedhos Farm untuk Peningkatan Ekonomi di Desa Kajarharjo Kecamatan Kalibaru Kabupaten Banyuwangi*, Skripsi (Jember: Universitas Islam Negeri KHAS Jember, 2023), hlm. 1–100.

pemasaran. Keterlibatan masyarakat lokal dalam proses produksi serta penerapan manajemen sederhana berbasis komunitas turut menjadi faktor pendukung keberhasilan usaha. Strategi ini secara langsung berkontribusi terhadap peningkatan pendapatan dan kesejahteraan ekonomi pelaku usaha, sekaligus menciptakan peluang kerja baru di lingkungan pedesaan.

**8. Ahmad Riza Fawaid, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Pada Kualitas Barang Produksi (Studi Home Industry Pembuatan Tempe dan Tahu di Desa Genteng Wetan Kabupaten Banyuwangi)*, Tahun 2023, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.**<sup>23</sup>

Penelitian ini memfokuskan pada bentuk tanggung jawab pelaku usaha home industry dalam menjaga kualitas barang produksi, khususnya pada produk tempe dan tahu. Fokus utama penelitian ini adalah bagaimana pelaku usaha memenuhi aspek labelisasi, keamanan pangan, dan legalitas sertifikasi halal terhadap produk yang dipasarkan. Penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris dengan pendekatan sosiologi hukum. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar pelaku usaha telah menjaga kualitas dari proses produksi, namun masih terdapat kekurangan dalam hal pelabelan produk dan pengurusan sertifikasi halal, yang disebabkan oleh kurangnya pengetahuan prosedural dan kendala biaya.

---

<sup>23</sup> Ahmad Riza Fawaid, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Pada Kualitas Barang Produksi (Studi Home Industry Pembuatan Tempe dan Tahu di Desa Genteng Wetan Kabupaten Banyuwangi)* (Skripsi, UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2023), hlm. viii–xiv.

**9. Widya Lelisa Army, Heni Pratama Sari, Yanto Lesmana, Pengaruh *self efficacy* dan Disiplin Kerja Terhadap Capaian Pendapatan Driver 2024.<sup>24</sup>**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana *self-efficacy* (kepercayaan diri individu terhadap kemampuannya sendiri) dan disiplin kerja memengaruhi pendapatan para driver ojek online di kawasan industri Cikarang. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan teknik analisis regresi linier berganda, penelitian ini menemukan bahwa kedua variabel tersebut *self-efficacy* dan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap peningkatan pendapatan driver. Hasil penelitian menunjukkan bahwa driver yang memiliki kepercayaan diri tinggi dan disiplin dalam mengikuti sistem serta jam kerja lebih mampu mengoptimalkan jumlah order yang diterima, sehingga berdampak langsung pada peningkatan penghasilan mereka.

**10. Intania Putri Ananda, Pengaruh Teknologi dan Fleksibilitas Kerja Driver Gojek Terhadap Kinerja Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening di Kota Padang 2024.<sup>25</sup>**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis jalur (*path analysis*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi (aplikasi, sistem navigasi, fitur keamanan, dan

---

<sup>24</sup> Widya Lelisa Army, Heni Pratama Sari, dan Yanto Lesmana, *Pengaruh Self-Efficacy dan Disiplin Kerja terhadap Capaian Pendapatan Driver*, (Jurnal Manajemen dan Kinerja, Vol. 6, No. 1, 2024.)

<sup>25</sup> Intania Putri Ananda, *Pengaruh Teknologi dan Fleksibilitas Kerja Driver Gojek terhadap Kinerja dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening di Kota Padang*, (Skripsi, Fakultas Ekonomi, Universitas Andalas, 2024)

kemudahan transaksi) serta fleksibilitas waktu kerja memberikan dampak positif terhadap peningkatan kinerja driver. Selain itu, kepuasan kerja terbukti menjadi variabel perantara yang memperkuat hubungan antara kedua faktor tersebut dengan kinerja, sehingga semakin tinggi tingkat kepuasan, semakin optimal pula kinerja yang ditunjukkan driver. Tujuannya untuk menganalisis pengaruh penggunaan teknologi dan fleksibilitas kerja terhadap kinerja driver Gojek, dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

**Tabel 2.1**  
**Persamaan dan Perbedaan penelitian terdahulu**

NO.	Nama, Judul dan Tahun Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Relita Rofiqoh “Strategi peningkatan kesejahteraan driver ojek online di masa pandemi COVID-19 (NU JEK)” 2021	Sama sama membahas ojek online lokal (NU JEK vs A JEK) Fokus pada strategi pelaku usaha	Fokus penelitian pada kesejahteraan driver, bukan pengelolaan SDM Konteks pandemi
2.	Muhammad Reza Dianza Putra “analisis mobilitas tenaga kerja dan strategi pengemudi ojek online menghadapi pandemi COVID-19 di Kota Surakarta tahun 2021” 2022	Masih dalam dunia ojek online Ada unsur pengelolaan kerja dan SDM	Fokus pada persepsi atau kinerja driver bukan pengusaha Studi kuantitatif dan variabel psikologis
3.	Khamdan Rifa’i, “aplikasi MSDM terhadap peningkatan mutu pelayanan BMT” (2023)	Relevan dalam konteks pengelolaan SDM di lembaga berbasis lokal	Fokus pada lembaga keuangan syariah, bukan layanan transportasi daring

4.	Mundia, Rustomo, Taryanto “Strategi mengelola aplikasi dan pendapatan ojek online terhadap kesejahteraan keluarga” 2023	Sama sama membahas strategi Berkaitan dengan pengelolaan sumber daya (aplikasi dan pendapatan)	Tidak spesifik ke SDM Fokus pada kesejahteraan keluarga, bukan manajemen internal usaha
5	Kaafin Nashrul Mu’taz “strategi pengembangan objek wisata religi dalam meningkatkan kunjungan wisatawan di makam KH. Muhammad Siddiq jember” 2023	sama sama membahas strategi pengembangan lokal fokus pada inisiatif masyarakat	Objek wisata religi, bukan usaha berbasis teknologi tidak membahas manajemen SDM
6	Laelia Anggraeni “strategi pengelolaan keuangan buruh tani dalam memenuhi kebutuhan rumah tangga di desa Tisnogambar Kecamatan Bangsalsari Kabupaten Jember” 2023	sama sama mengkaji kegiatan ekonomi masyarakat kecil konteks usaha tidak tetap	Fokus pada strategi keuangan rumah tangga bukan manajemen usaha objek buruh tani bukan usaha
7	Mochammad Sholeh “pengembangan usaha produksi susu kambing peranakan sepera mister wedhos farm untuk peningkatan ekonomi di desa Kajarharjo Kecamatan Kalibaru Kabupaten Banyuwangi” 2023	Sama sama membahas srategi pengembangan usaha lokal ada unsur manajemen SDM dan kerjasama	Objek peternakan bukan transportasi daring tidak fokus pada ojek online atau platform digital
8	Ahmad Riza Fawaid “tanggung jawab pelaku usaha pada kualitas barang produksi (studi home industry pembuatan tempe dan tahu di desa Genteng wetan Kabupaten Banyuwangi” 2023	Sama sama membahas usaha lokal skala kecil di sektor pangan dan jasa	Fokus topik berbeda kualitas produk vs pengelolaan SDM dan strategi pengembangan.

9	Widya Lelisa Army “Pengaruh self-efficacy dan disiplin kerja terhadap capaian pendapatan driver” 2024	Berkaitan dengan perilaku kerja dan performa SDM	Fokus pada pengemudi bukan pengusaha Studi kuantitatif bukan strategi manajerial
10	Intania Putri Ananda “pengaruh teknologi dan fleksibilitas kerja driver gojek terhadap kinerja dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening di Kota Padang” 2024	Menggunakan kata kunci “strategi” Konteks lokal dan ojek online	Strategi individu (pengemudi) bukan strategi pengusaha Tidak membahas pengelolaan SDM secara organisasi

**Sumber:** Penelitian Terdahulu

Berdasarkan tabel perbandingan di atas, dapat disimpulkan bahwa penelitian-penelitian terdahulu umumnya masih berfokus pada kesejahteraan driver, strategi adaptasi individu, maupun pengaruh faktor psikologis dan teknologi terhadap kinerja. Beberapa penelitian juga membahas strategi SDM dalam konteks UMKM dan lembaga keuangan, namun belum secara khusus menyoroti usaha transportasi online lokal di desa dengan pendekatan manajerial dari sisi pengusaha. Penelitian ini berbeda karena secara spesifik mengangkat strategi pengelolaan sumber daya manusia oleh pengusaha ojek online lokal “A JEK” di wilayah pedesaan.

Fokusnya bukan hanya pada pengalaman driver, tetapi pada bagaimana pengusaha menyusun, menerapkan, dan mengevaluasi strategi SDM secara langsung dalam konteks usaha kecil berbasis komunitas digital. Selain itu, penelitian ini juga mengungkap faktor pendukung dan penghambat yang bersifat lokal, yang belum banyak disentuh oleh penelitian sebelumnya. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi baru dalam pengembangan kajian strategi

SDM dalam usaha transportasi berbasis teknologi di tingkat desa, serta memperkuat orisinalitas penelitian dari sisi fokus, objek, dan konteks wilayah.

## **B. Kajian Teori**

### **2.2 Strategi Pengelolaan**

Menurut Mahmudah strategi pengelolaan sumber daya manusia adalah proses yang mencakup perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi terhadap aktivitas SDM dalam rangka meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja guna mencapai tujuan organisasi secara maksimal. Strategi ini mencakup aspek penting seperti rekrutmen, seleksi, pelatihan, pengembangan, hingga evaluasi kinerja yang terstruktur dan berkesinambungan.

Strategi ini meliputi sejumlah aspek krusial yang saling berkaitan, antara lain: rekrutmen dan seleksi tenaga kerja yang tepat agar diperoleh individu yang sesuai dengan kebutuhan organisasi; pelatihan dan pengembangan kemampuan karyawan guna meningkatkan keterampilan teknis maupun perilaku kerja; serta evaluasi kinerja yang dilakukan secara sistematis untuk menilai kontribusi karyawan terhadap tujuan organisasi. Selain itu, strategi pengelolaan SDM juga menekankan pentingnya kesinambungan dalam pembinaan, pemberdayaan, dan peningkatan loyalitas karyawan melalui pendekatan yang terstruktur dan berbasis data.<sup>26</sup>

#### **2.2.1 Menjaga Reputasi Usaha**

---

<sup>26</sup> Mahmudah, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Scribd, 2017), hlm. 21.

Reputasi usaha adalah citra positif yang terbentuk di mata konsumen dan masyarakat berdasarkan kualitas layanan dan kepercayaan yang dibangun secara konsisten. Reputasi yang baik dapat menjadi kekuatan utama dalam mempertahankan pelanggan dan memenangkan persaingan pasar, terutama dalam sektor jasa seperti ojek online.

Menurut Khamdan Rifa'i, reputasi perusahaan terbentuk dari persepsi konsumen terhadap kualitas layanan yang diberikan. Untuk menjaga reputasi, diperlukan konsistensi dalam pelayanan, komunikasi yang terbuka, serta sikap profesional dari seluruh elemen usaha.<sup>27</sup>

### **2.2.2 Rekrutmen dan Seleksi**

Hasibuan menyatakan bahwa rekrutmen dan seleksi adalah proses untuk mencari, menemukan, menarik, serta memilih pelamar kerja yang paling sesuai dengan kebutuhan organisasi, sehingga dapat ditempatkan secara tepat demi mencapai efektivitas kerja.

Sementara itu, seleksi merupakan proses lanjutan yang dilakukan untuk menyaring dan memilih individu paling sesuai dari para pelamar yang telah direkrut. Seleksi melibatkan serangkaian penilaian terhadap kompetensi, kepribadian, dan kesesuaian nilai individu dengan budaya organisasi. Penempatan tenaga kerja yang tepat melalui proses seleksi yang efektif akan berdampak signifikan terhadap peningkatan produktivitas, efisiensi, dan stabilitas organisasi dalam jangka panjang.<sup>28</sup>

---

<sup>27</sup> Khamdan Rifa'i, *Kepuasan Konsumen (Jember: UIN KHAS Press, 2023)*, hlm. 112.

<sup>28</sup> Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia (Jakarta: Bumi Aksara, 2003)*, hlm. 34.

Dengan demikian, rekrutmen dan seleksi bukan hanya bertujuan mengisi kekosongan jabatan, tetapi juga merupakan strategi awal pembentukan kualitas SDM, agar tujuan organisasi dapat dicapai secara optimal melalui keterlibatan individu yang kompeten, profesional, dan selaras dengan visi misi institusi.

### **2.2.3 Pelatihan dan Pembinaan**

Mangkunegara menyatakan bahwa pelatihan dan pembinaan merupakan salah satu upaya strategis yang dilakukan organisasi dalam rangka meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Pelatihan bertujuan untuk mengembangkan kemampuan teknis, seperti keterampilan operasional yang relevan dengan tugas pekerjaan, serta kemampuan konseptual, yaitu pemahaman terhadap proses kerja, pengambilan keputusan, dan pemecahan masalah. Proses ini tidak hanya berdampak pada peningkatan kompetensi individu, tetapi juga menciptakan kultur kerja yang lebih adaptif terhadap perubahan dan inovasi. Pelatihan yang terencana dan berkelanjutan akan membantu karyawan menyesuaikan diri dengan tuntutan pekerjaan serta perkembangan teknologi dan informasi yang terus berkembang.

Selain pelatihan, evaluasi kinerja juga memegang peranan penting dalam sistem manajemen SDM. Evaluasi kinerja dilakukan untuk menilai sejauh mana kontribusi karyawan terhadap pencapaian tujuan organisasi. Penilaian ini memberikan gambaran objektif tentang efektivitas kerja individu, serta menjadi dasar dalam pengambilan keputusan manajerial seperti promosi, rotasi, pelatihan lanjutan, atau pemberian insentif. Evaluasi kinerja yang dilaksanakan secara terukur dan adil tidak hanya mendorong peningkatan performa, tetapi juga

memperkuat motivasi kerja dan rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugasnya.<sup>29</sup>

#### **2.2.4 Evaluasi Kerja**

Sedangkan menurut Handoko, evaluasi kerja harus dilakukan secara objektif dan rutin agar organisasi dapat menilai kekuatan dan kelemahan pegawai, sehingga dapat mengambil keputusan yang tepat terkait promosi, pelatihan, maupun pemberian insentif.<sup>30</sup>

Dari beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa strategi pengelolaan sumber daya manusia adalah serangkaian tindakan yang mencakup perencanaan, rekrutmen, seleksi, pelatihan, evaluasi, serta pemberdayaan tenaga kerja yang dilakukan secara terencana dan terus-menerus. Strategi ini bertujuan untuk membentuk SDM yang produktif, kompeten, dan loyal terhadap organisasi. Dalam konteks usaha kecil seperti ojek online lokal “A JEK”, strategi pengelolaan SDM yang tepat akan sangat menentukan keberlangsungan dan daya saing usaha di tengah kompetisi yang semakin ketat.

#### **2.2.5 Sumber Daya Manusia**

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah individu yang produktif dan menjadi penggerak utama dalam organisasi, baik di institusi maupun perusahaan. SDM berperan sebagai aset penting yang perlu dikembangkan agar mampu memberikan kontribusi maksimal dalam pencapaian tujuan organisasi. Menurut Handoko,

---

<sup>29</sup> A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009), hlm. 45.

<sup>30</sup> T. Hani Handoko, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta: BPFE, 2001), hlm. 89.

SDM merupakan faktor sentral dalam organisasi karena manusia mengendalikan dan mengarahkan sumber daya lain seperti modal, material, dan mesin.<sup>31</sup>

Dalam perspektif makro, SDM mengacu pada jumlah penduduk usia produktif di suatu wilayah. Sedangkan secara mikro, SDM adalah individu yang secara aktif bekerja dalam sebuah organisasi. Dalam era modern, pendekatan terhadap pengelolaan SDM mengalami perubahan. Karyawan tidak lagi dipandang sebagai sumber daya biasa, melainkan sebagai modal manusia (human capital) yang dapat dikembangkan untuk mendukung keunggulan kompetitif organisasi.<sup>32</sup>

#### **2.2.6 Teori Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)**

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan suatu pendekatan strategis dalam pengelolaan orang-orang yang bekerja dalam organisasi agar dapat membantu organisasi mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Fungsi MSDM secara umum mencakup proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan terhadap tenaga kerja dalam suatu organisasi. Fungsi ini dijalankan melalui tahapan pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pemeliharaan, dan pemutusan hubungan kerja, dengan tujuan akhir tercapainya efektivitas dan efisiensi kerja.

Pengelolaan tenaga kerja yang selaras dengan kebijakan ekonomi daerah, seperti pertumbuhan ekonomi dan penetapan upah minimum, merupakan salah satu indikator penting dalam menciptakan sistem MSDM yang efektif. Meskipun

---

<sup>31</sup> Handoko, T. Hani. (2001). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta:

<sup>32</sup> Becker, G. S. (1993). *Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis*. University of Chicago Press hlm 23

pengaruh statistiknya tidak signifikan, namun pendekatan berbasis data lokal tetap relevan untuk sektor usaha kecil dan menengah, yang membutuhkan penyesuaian strategi pengelolaan SDM secara kontekstual.<sup>33</sup>

Pentingnya manajemen sumber daya manusia yang diarahkan pada penguatan kapasitas individu. Proses ini dilakukan melalui pelatihan kerja, bantuan alat usaha, dan pembinaan karakter yang terbukti mampu meningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat secara nyata.<sup>34</sup> Hal ini menunjukkan bahwa teori MSDM tidak hanya berlaku pada organisasi besar, tetapi juga dapat diterapkan secara efektif dalam lingkup pemberdayaan berbasis komunitas, sepanjang dikelola dengan pendekatan yang terstruktur dan berkelanjutan.

Dengan demikian, teori MSDM mencakup lebih dari sekadar pengelolaan administratif tenaga kerja. Ia mencakup dimensi strategis dan humanistik, yang dalam implementasinya menekankan pada pengembangan potensi manusia, penciptaan lingkungan kerja yang kondusif, serta pelibatan individu secara aktif dalam proses pencapaian tujuan organisasi. Dalam banyak konteks, keberhasilan organisasi baik profit maupun sosial sangat ditentukan oleh kualitas strategi pengelolaan SDM yang diterapkan.

### 3. Pengelolaan Sumber Daya Manusia dalam Bisnis

---

<sup>33</sup> Sofiah, Lutvi Hendrawan, Achmad Rico Faiz Fauzi, "Pengaruh Upah Minimum & Pertumbuhan Ekonomi terhadap Penyerapan Tenaga Kerja di Kabupaten Banyuwangi Tahun 2013–2023," *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Perpajakan dan Tata Kelola Perusahaan*, Vol. 1, No. 3 (Maret 2024), hlm. 52–55.

<sup>34</sup> Nurul Widyawati Islami Rahayu dan Fatur Roziqin, *Empowering Kampung Zakat* (Jember: UIN KHAS Press, 2023), hlm. 13–14.

Pengelolaan SDM adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian tenaga kerja agar tujuan organisasi tercapai secara efektif dan efisien (Hasibuan).<sup>35</sup> Menurut Hasibuan, SDM adalah tenaga kerja yang tersedia dan siap digunakan dalam kegiatan usaha sehari-hari. SDM adalah aset strategis yang sangat menentukan keberhasilan bisnis.<sup>36</sup> Mangkunegara menambahkan bahwa SDM memegang peranan vital dalam pencapaian tujuan organisasi.<sup>37</sup>

Menurut Moch. Chotib tujuan pengelolaan SDM adalah untuk meningkatkan mutu sumber daya manusia melalui strategi manajemen pendidikan yang adaptif dan berorientasi pada pengembangan kompetensi serta daya saing tenaga kerja. Hal ini dilakukan agar SDM tidak hanya mampu menjawab kebutuhan pasar, tetapi juga mampu berkembang secara berkelanjutan dalam lingkungan yang dinamis dan kompetitif.<sup>38</sup>

Menurut Ahmad Afif pengelolaan SDM bertujuan untuk membangun loyalitas kerja karyawan melalui pendekatan kepuasan kerja dan motivasi dalam kerangka nilai-nilai ekonomi Islam. Dengan pendekatan ini, organisasi tidak hanya mengejar profit, tetapi juga memperhatikan kesejahteraan dan nilai spiritual karyawan.<sup>39</sup>

---

<sup>35</sup> Mangkunegara, Anwar Prabu. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya, hlm 25

<sup>36</sup> Mangkunegara, Anwar Prabu. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya, hlm 25

<sup>37</sup> Mangkunegara, Anwar Prabu. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya, hlm 25

<sup>38</sup> Moch. Chotib, *Inisiasi Strategi Manajemen Lembaga Pendidikan Islam dalam Meningkatkan Mutu SDM*, Didaktika: Jurnal Kependidikan, Vol. 13, No. 4, 2023. hlm.4494

<sup>39</sup> Ahmad Afif, *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi terhadap Loyalitas Kerja dalam Perspektif Ekonomi Islam*, 2023. hlm 1

### 2.2.7 Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Usaha Bisnis

Dalam menjalankan usaha, terdapat berbagai faktor yang dapat mendukung kelancaran dan pertumbuhan bisnis. Menurut Khamdan Rifa'i, beberapa faktor penting yang mendukung keberhasilan usaha antara lain adalah kualitas pelayanan, kompetensi sumber daya manusia, serta lingkungan kerja yang mendukung. Selain itu, citra perusahaan yang positif, loyalitas pelanggan, dan strategi pemasaran yang tepat juga menjadi bagian dari kekuatan internal yang menentukan kelangsungan usaha.<sup>40</sup>

Di sisi lain, usaha juga dapat menghadapi berbagai hambatan, baik yang berasal dari dalam (internal) maupun dari luar (eksternal). Hambatan internal dapat berupa rendahnya mutu pelayanan, kurangnya pelatihan bagi karyawan, serta komunikasi yang buruk antara pelaku usaha dan pelanggan. Sedangkan hambatan eksternal mencakup persaingan yang ketat, perubahan preferensi konsumen, dan fluktuasi ekonomi yang dapat mempengaruhi daya beli masyarakat.<sup>41</sup>

Untuk mengatasi hambatan tersebut, pelaku usaha dituntut untuk adaptif dan inovatif dalam menciptakan keunggulan bersaing. Strategi seperti peningkatan kualitas layanan, penerapan teknologi, serta membangun kepercayaan melalui pelayanan yang responsif dapat menjadi solusi untuk mempertahankan dan mengembangkan bisnis. Dengan memahami faktor-

---

<sup>40</sup> Khamdan Rifa'i, *Kepuasan Konsumen* (Jember: UIN KHAS Press, 2023), hlm. 12.

<sup>41</sup> Khamdan Rifa'i, *Kepuasan Konsumen* (Jember: UIN KHAS Press, 2023), hlm. 24

faktor pendukung dan penghambat ini, pelaku usaha dapat merumuskan langkah yang lebih efektif dalam mencapai tujuan bisnisnya.<sup>42</sup>



---

<sup>42</sup> Khamdan Rifa'i, *Kepuasan Konsumen (Jember: UIN KHAS Press, 2023)*, hlm. 27

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, karena pendekatan ini dianggap relevan untuk mendeskripsikan secara mendalam kegiatan, situasi, dan fenomena yang terjadi dalam pengelolaan sumber daya manusia pada ojek online “A JEK”. Data yang diperoleh berupa kata-kata, narasi, dan gambar yang menggambarkan realitas di lapangan secara komprehensif. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman langsung dari para pelaku usaha ojek online terkait pandangan, sikap, motivasi, serta cara berpikir mereka dalam mengelola sumber daya manusia.<sup>43</sup>

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif, dengan tujuan menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai strategi pengelolaan sumber daya manusia yang diterapkan oleh ojek online “A JEK” di Desa Karanganyar. Penelitian deskriptif ini memetakan kondisi nyata yang ada, sehingga dapat memberikan gambaran yang utuh tentang bagaimana proses pengelolaan SDM berlangsung dan faktor-faktor yang memengaruhinya.<sup>44</sup>

Pendekatan kualitatif dan jenis penelitian deskriptif ini diharapkan dapat memberikan informasi yang mendalam mengenai praktik pengelolaan sumber daya manusia, hambatan yang dihadapi, serta strategi yang digunakan

---

<sup>43</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017), hlm. 6–7.

<sup>44</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2018), hlm. 147–148.

oleh “A JEK” dalam meningkatkan kinerja dan kepuasan para mitra pengemudi.<sup>45</sup>

## **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian menunjukkan di mana penelitian ini hendak dilakukan. Wilayah penelitian biasanya mencakup lokasi seperti desa, organisasi, peristiwa, atau teks, serta unit analisis yang menjadi objek kajian. Dalam penelitian ini, lokasi yang dipilih adalah (Perumahan De Tanjung Raya No. H4, Gang Anggrek, Desa Karanganyar, Kecamatan Paiton, Kabupaten Probolinggo, dengan kode pos 67291). Pemilihan lokasi ini didasarkan pada keberadaan ojek online “A JEK” yang beroperasi secara aktif di wilayah tersebut dan memiliki jumlah sumber daya manusia (SDM) yang relatif lebih banyak dibandingkan dengan desa atau kecamatan lainnya di sekitarnya.

Selain itu, ojek online “A JEK” berperan penting dalam mendukung mobilitas para santri Pondok Pesantren Nurul Jadid, terutama saat masa liburan atau pulangan. Layanan ini juga menjadi sarana transportasi yang menunjang kegiatan para mahasiswa di wilayah tersebut. Keberadaan “A JEK” secara nyata telah memberikan kontribusi terhadap kemudahan akses transportasi serta meningkatkan aktivitas dan perekonomian masyarakat lokal. Oleh karena itu, lokasi ini dinilai relevan dan representatif sebagai objek dalam mengkaji strategi pengelolaan sumber daya manusia pada usaha transportasi berbasis digital di tingkat desa.

---

<sup>45</sup> Nana Sudjana dan Ibrahim, *Penelitian dan Penilaian Pendidikan* (Bandung: Sinar Baru Algensindo, 2001), hlm. 64.

### C. Subjek Penelitian

Di dalam tahap ini, peneliti menentukan beberapa informasi, untuk di jadikan sebagai subyek penelitian yakni orang-orang yang mampu memberikan informasi tentang permasalahan yang diangkat oleh peneliti. Dalam subyek penelitian ini menggunakan teknik *purposive* yang mana teknik tersebut merupakan teknik yang menjadi sumber data untuk menentukan informan melalui pertimbangan serta tujuan tertentu. Orang-orang tersebut dianggap mampu memberikan informasi terkait situasi sosial dan data tentang permasalahan yang diangkat oleh peneliti.

Berdasarkan uraian di atas, maka yang dijadikan subyek penelitian oleh peneliti ini yakni:

1. Arliansyah Nadi Haqiqi sebagai Chief Executive Officer (CEO) “A JEK”,
2. Alfad Sabil Haq sebagai admin Chief Technology Officer (CTO) “A JEK”
3. Arif Rahman Hakim sebagai Chief Operating Office (COO) “A JEK”.

### D. Teknik Pengumpulan Data

1. Metode *Interview* (wawancara)

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode wawancara. Menurut Sudarwan Danim, wawancara merupakan suatu metode pengumpulan data yang dilakukan melalui pertemuan langsung antara dua orang atau lebih, di mana pertanyaan diajukan oleh peneliti kepada

subjek atau kelompok subjek penelitian untuk memperoleh jawaban yang relevan.<sup>46</sup>

Wawancara dilakukan secara langsung kepada pihak-pihak yang terlibat aktif dalam pengelolaan maupun operasional “A JEK”. Peneliti menggali informasi dari *CEO* “A JEK” mengenai alasan didirikannya “A JEK”, bagaimana proses awal rekrutmen driver dilakukan, cara pelatihan diberikan, serta strategi yang dipakai dalam mempertahankan usaha dan loyalitas para pengemudi.

Kepada admin “A JEK”, wawancara lebih banyak membahas bagaimana sistem kerja antar driver dan admin berjalan, bagaimana mereka berkoordinasi melalui *WhatsApp*, bagaimana menghadapi kendala saat driver tidak aktif, hingga masalah teknis dalam pelaporan dan pembagian hasil order.

Sementara kepada driver “A JEK”, wawancara berfokus pada pengalaman mereka bergabung di “A JEK”, bagaimana proses pelatihan yang mereka jalani, bagaimana mereka menghadapi masyarakat, serta apa saja tantangan yang mereka temui selama menjalankan tugas, termasuk respon masyarakat terhadap keberadaan mereka. Wawancara ini juga membongkar dinamika hubungan kerja, tingkat kedisiplinan, serta perasaan mereka terhadap sistem pembagian hasil, pemakaian atribut, dan komunikasi internal dalam “A JEK”.

---

<sup>46</sup> Sudarwan Danim, *Metode Penelitian untuk Ilmu-Ilmu Administrasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), hlm. 112.

## 2. Observasi

Observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung objek yang diteliti, untuk memahami fenomena yang terjadi di lapangan secara sistematis dan objektif.<sup>47</sup> Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode observasi langsung, yaitu peneliti hadir di lokasi penelitian dan mengamati aktivitas subjek tanpa ikut terlibat secara aktif dalam kegiatan mereka.<sup>48</sup>

Observasi dilakukan di posko-posko “A JEK” yang tersebar di Desa Karanganyar, Kecamatan Paiton, Kabupaten Probolinggo. Peneliti mengamati bagaimana interaksi antara driver dengan konsumen, proses koordinasi antara driver dan admin dalam menerima pesanan, serta sistem pembagian tugas yang dilakukan secara real time melalui grup WhatsApp. Selain itu, peneliti juga mencermati langsung pelaksanaan pelatihan internal atau pertemuan rutin yang diselenggarakan oleh pengelola “A JEK”, termasuk materi yang disampaikan, kehadiran driver, serta tingkat partisipasi mereka.

Peneliti juga melakukan observasi terhadap penggunaan atribut resmi oleh driver saat bertugas, seperti jaket atau helm berlogo “A JEK”, sebagai bagian dari identitas profesionalisme layanan. Selain itu, dicatat pula kondisi kendaraan yang digunakan serta bagaimana etika pelayanan yang ditunjukkan driver kepada pelanggan. Observasi eksternal dilakukan untuk melihat sejauh mana keberadaan “A JEK” diterima oleh masyarakat, termasuk di lingkungan

---

<sup>47</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2019), hlm. 274.

<sup>48</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017), hlm. 176.

pondok pesantren, pasar, dan titik-titik keramaian lainnya di Desa Karanganyar.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menelusuri dokumen atau catatan tertulis, gambar, atau benda-benda lain yang berkaitan dengan objek penelitian.<sup>49</sup> Dalam penelitian ini, dokumentasi dikumpulkan dari berbagai sumber yang terkait langsung dengan operasional “A JEK”. Peneliti menghimpun data berupa struktur organisasi “A JEK”, data keanggotaan driver, foto-foto kegiatan seperti pelatihan dan promosi, serta catatan pendapatan “A JEK” dari tahun ke tahun.

Dokumen-dokumen tersebut digunakan untuk memperkuat hasil data wawancara dan observasi, antara lain untuk mencocokkan jumlah driver aktif, melihat daftar hadir pelatihan, dan memverifikasi informasi mengenai adanya kerja sama antara “A JEK” dengan masyarakat serta UMKM lokal. Selain itu, dokumentasi yang diamati mencakup bukti fisik seperti banner promosi, brosur yang dibagikan ke masyarakat, dan atribut resmi (jaket, helm) “A JEK” yang digunakan oleh para driver. Dari dokumentasi tersebut, peneliti dapat menilai tingkat kerapihan struktur sistem operasional “A JEK” dan keseriusan pengusaha dalam membangun brand lokal yang profesional dan kredibel.

### **E. Analisis Data**

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain,

---

<sup>49</sup> Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2018), hlm. 240.

sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya dalam unit-unit, melakukan pengamatan, menyusun kedalam unsur-unsur kegiatan yang akan dilakukan, memilih mana yang penting dan yang akan diamati, dan membuat simpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain<sup>50</sup>.

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara sudah dilakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila memuaskan, maka akan dilanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu diperoleh data yang dianggap kredibel<sup>51</sup>. Sehingga pada penelitian ini model analisis data yang digunakan ialah model miles dan Huberman yang dibagi dalam tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan. Ketiga alur tersebut adalah (1) reduksi data (*data reduction*): (2) penyajian data (*data display*): dan (3) penarikan simpulan (*verification*).

#### 1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Menurut miles dan Huberman reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan, perhatian pada penyederhanaan dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Setelah memperoleh data keseluruhan tentang Strategi Ojek Online “A JEK” dalam Mengelola SDM di desa Karanganyar Kecamatan Paiton Kabupaten Probolinggo. Maka peneliti segera melakukan pemilihan data dari catatan tertulis yang diperoleh dari lapangan dengan memilih data-data yang dianggap penting

---

<sup>50</sup> Hardani,DKK., *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, 161-162.

<sup>51</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, 245.

serta terkait dengan yang diteliti, dan pemilihan data tersebut harus berlangsung secara terus menerus selama penelitian berlangsung.

## 2. Penyajian Data

Penyajian data disini sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan<sup>52</sup>.

Setelah mereduksi data kemudian peneliti menyajikan data-data yang telah terkumpul baik itu data primer maupun data sekunder tentang strategi ojek online “A JEK” dalam mengelola SDM dengan memaparkan hasil temuan selama proses penelitian dilakukan. Kemudian menjelaskan pendapat narasumber tentang hal yang melatarbelakangi adanya ojek online “A JEK”.

Dengan melihat penyajian ini, peneliti akan dapat memahami apa saja strategi yang dapat mengelola SDM berdasarkan pemahaman yang kita dapat dari penyajian-penyajian tersebut.

## F. Keabsahan Data

### 1. Triangulasi

Triangulasi pada pengujian kredibilitas (dapat dipercaya), data merupakan pengecekan data yang berasal banyak sumber, banyak cara serta berbagai waktu.<sup>53</sup> Selain itu, triangulasi pula ialah salah satu istilah dalam teknik pengumpulan data yaitu suatu teknik pengumpulan data yang bersifat menyatukan dari berbagai teknik pengumpulan data serta asal data yang sudah

---

<sup>52</sup> Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif dalam perspektif rancangan penelitian*, 244

<sup>53</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 240

ada. Kaitan antara triangulasi sebagai pengujian kredibilitas serta menjadi teknik pengumpulan data ialah ketika peneliti memakai teknik pengumpulan data memakai triangulasi maka peneliti sebenarnya sedang mengumpulkan data serta menguji kredibilitas data mengecek kredibilitas data menggunakan aneka macam teknik pengumpulan data serta banyak sekali sumber data.

Triangulasi pada penelitian ini ialah triangulasi teknik, yaitu peneliti memakai teknik pengumpulan data yang beda-beda untuk mengetahui data dari sumber yang sama, Peneliti memakai tes pilihan ganda untuk mengetahui kendala atau hambatan ojek online yang menyebabkan turunnya omset pendapatannya

#### **G. Tahap Tahap Penelitian**

Tahap ini berkaitan dengan proses peneliti mengambil tahapan penelitian dari awal sampai akhir, pada langkah pertama yang dilakukan oleh peneliti adalah mencari fenomena yang nantinya akan disusun pada tahapan penelitian ini. Terdapat tiga tahapan dalam penelitian kualitatif, sebagai berikut:

##### **1. Tahap Pra Lapangan**

Pada tahapan ini peneliti menyusun kegiatan akan dilakukan selama penelitian di lapangan:

- a. Menyusun rancangan penelitian
- b. Memilih lapangan penelitian
  - Mencari objek penelitian
- c. Mengajukan judul penelitian dengan membuat mini proposal.
- d. Menentukan informan yang bisa di wawancara

- e. Penyiapkan gagasan pertanyaan dan perlengkapan lainnya untuk penelitian

## 2. Tahap Pelaksanaan

Pada tahap ini peneliti harus memahami hal-hal yang akan di peroleh selama proses pelaksanaan penelitian di lapangan.

- a. Memahami latar belakang penelitian
- b. Melakukan Wawancara dengan Informan
- c. Mengumpulkan data yang telah di peroleh

## 3. Tahap Analisis Data

Pada tahapan ini data yang di peroleh belum teratur dan campur aduk, mulai dari semua kegiatan penelitian yang telah dilakukan selama penelitian berlangsung seperti hasil observasi, wawancara, dokumen dan yang lainnya, maka dari itu peneliti perlu mengatur, mengkoordinir, dikelompokkan agar data yang diperoleh menjadi data yang memiliki arti dan makna.<sup>54</sup>

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

---

<sup>54</sup> Djamal, *Paradigma Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta, Pustaka Belajar, 2015), 59

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS**

#### **A. Profil “A JEK”**

1. Komunitas ojek online “A JEK” (Angkutan Jasa Elektronik Karanganyar). merupakan layanan transportasi digital lokal yang berbasis komunitas dan beroperasi di Desa Karanganyar, Kecamatan Paiton, Kabupaten Probolinggo. Layanan ini muncul sebagai respon terhadap tantangan sosial dan ekonomi yang terjadi selama masa pandemi COVID-19, khususnya terbatasnya mobilitas masyarakat serta menurunnya daya beli warga desa. Dalam kondisi tersebut, kebutuhan akan sarana transportasi yang aman, murah, dan mudah diakses menjadi sangat penting.

“A JEK” didirikan pada tanggal 26 Maret 2019 oleh seorang pemuda lokal bernama Arliansyah Nadi Haqiqi. Berbekal pemanfaatan teknologi sederhana dan semangat gotong royong warga, layanan ini mulai beroperasi secara mandiri dengan cakupan terbatas, melayani tetangga dan lingkungan sekitar. Meskipun pendapatan awal masih tergolong kecil, “A JEK” terus berkembang seiring waktu.

Pada tahun 2021, struktur organisasi diperkuat dengan bergabungnya Alfad Sabil Haq, yang memiliki kemampuan manajerial dan administrasi. Keikutsertaannya mendorong sistem kerja yang lebih teratur dan efisien. Seiring berkembangnya layanan, “A JEK” juga menjalin kemitraan dengan UMKM dan komunitas pesantren, menjadikan Pondok Pesantren Nurul Jadid sebagai salah satu basis pelanggan terbesar.

Selain melayani transportasi penumpang, “A JEK” juga menyediakan layanan antar barang dan makanan. Komunitas ini juga berperan dalam membuka lapangan kerja bagi pemuda desa, khususnya mereka yang terdampak secara ekonomi akibat pandemi. Para pengemudi yang tergabung dilatih tidak hanya dalam aspek teknis berkendara, tetapi juga dalam etika pelayanan, penggunaan media digital, dan sikap profesionalisme.<sup>55</sup>

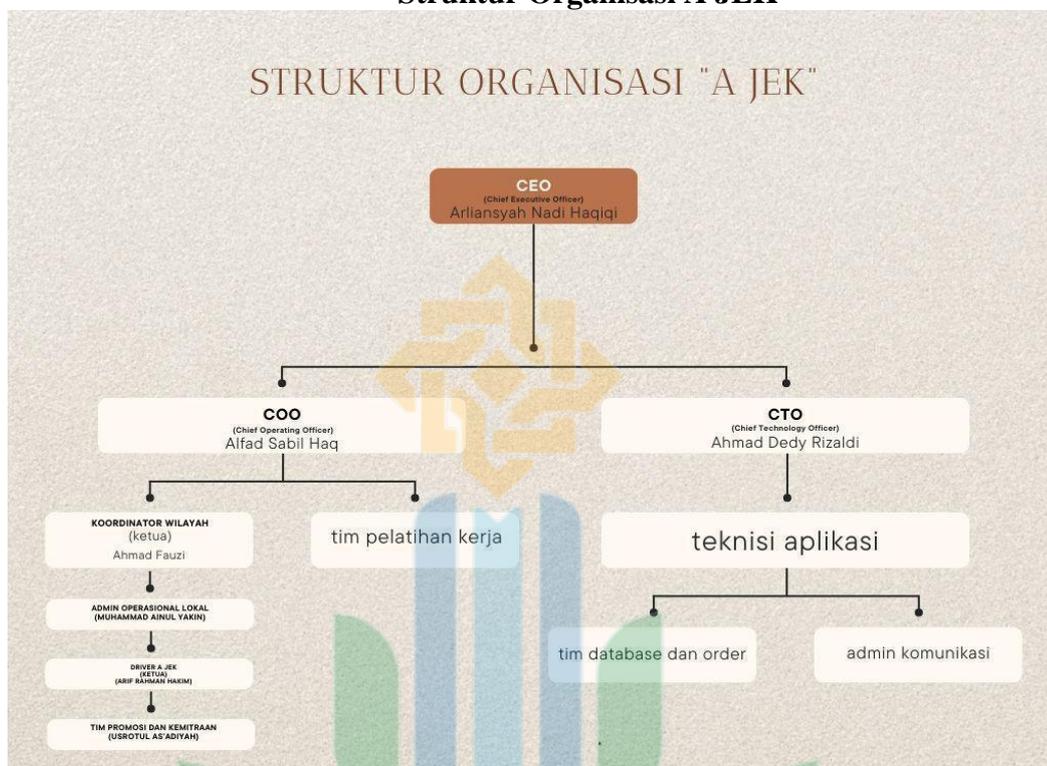
## 2. Visi Misi “A JEK”

- a. Visi “A JEK” adalah menjadi jaringan transportasi berbasis komunitas yang mampu menghubungkan desa dan kota secara mandiri, sambil mengedepankan nilai-nilai sosial dan kearifan lokal.
- b. Misi mereka mencakup pelatihan SDM lokal, membangun kerja sama ekonomi, serta menciptakan sistem pelayanan yang inklusif dan berkelanjutan. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa “A JEK” bukan hanya sekadar layanan transportasi, melainkan juga bentuk nyata dari inovasi dan pemberdayaan masyarakat desa berbasis teknologi. Perpaduan antara visi sosial, kemampuan manajerial, dan kedekatan dengan masyarakat menjadi kekuatan utama komunitas ini dalam bertahan dan berkembang di tengah gempuran kompetitor besar seperti Gojek dan Grab.

---

<sup>55</sup> Observasi oleh peneliti, Probolinggo, 2 November 2024

**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi A JEK**



**Sumber:** Dokumentasi Struktur Internal “A JEK” diolah oleh peneliti, 2024.

- c. Struktur dan tanggung jawab dari gambar struktur di atas organisasi “A JEK” terbagi ke dalam beberapa peran fungsional yang jelas yakni:

- a. Chief Executive Officer (CEO): Bertanggung jawab atas arah strategis dan visi jangka panjang organisasi. CEO menjadi pengambil keputusan utama dalam pengembangan usaha dan pembentukan kebijakan.
- b. Chief Operating Officer (COO): Mengelola operasional harian layanan, termasuk pengaturan jadwal, pemantauan aktivitas driver, dan pengawasan jalannya sistem kerja di lapangan.

- c. Chief Technology Officer (CTO): Bertanggung jawab atas aspek teknologi, termasuk pengelolaan sistem pemesanan berbasis digital, basis data pelanggan dan driver, serta sarana komunikasi internal seperti grup daring.
- d. Koordinator Wilayah (Korwil): Menangani pelaksanaan operasional di masing-masing wilayah kerja, memastikan pelayanan tetap konsisten dan sesuai standar.
- e. Admin Operasional Lokal: Membantu koordinasi harian, mendata pesanan, mendukung driver, dan menjadi penghubung antara pelanggan dengan sistem layanan.
- f. Tim Promosi dan Kemitraan: Menjalin kerja sama dengan pelaku usaha lokal, menyusun strategi pemasaran, serta memperluas jangkauan layanan “A JEK” di masyarakat.

Dengan struktur tersebut, “A JEK” bertransformasi dari sekadar inisiatif swadaya menjadi usaha transportasi komunitas berbasis digital yang adaptif dan berkelanjutan di wilayah pedesaan.

## **B. Penyajian data dan Analisis**

### **1. Strategi Pengelolaan Sumber Daya Manusia Ojek Online “A JEK” di Desa Karanganyar**

#### **a. Menjaga Reputasi Usaha**

Dalam pengelolaan bisnis jasa, terutama pada sektor transportasi berbasis aplikasi seperti ojek online “A JEK”, menjaga reputasi usaha menjadi aspek yang sangat penting. Reputasi yang baik akan membangun kepercayaan masyarakat, meningkatkan loyalitas pelanggan, serta menjadi

nilai tambah untuk bersaing di tengah dominasi kompetitor besar seperti Grab dan Gojek.

Hasil wawancara dengan Arliansyah Nadi Haqiqi selaku CEO “A JEK” menunjukkan bahwa menjaga kualitas pelayanan menjadi strategi utama yang terus dijaga:

“Dalam menjaga reputasi usaha saya, saya fokus menjaga kualitas pelayanan, dan kenyamanan konsumen yang menggunakan ojek online yang saya dirikan ini.”<sup>56</sup>

Hal senada juga disampaikan oleh Alfad Sabil Haq selaku COO “A JEK”, yang menekankan pentingnya kebersihan dan kenyamanan dalam pelayanan:

“Untuk menjaga reputasi usaha yang saya jalani, pastinya setiap pengusaha hampir sama, yaitu menjaga kualitas pelayanan yang saya berikan, kebersihan driver, dan kenyamanan masyarakat pada saat memakai jasa ojek online ini.”<sup>57</sup>

Sedangkan dari sisi operasional di lapangan, Arif Rahman Hakim sebagai driver menekankan pentingnya komunikasi terbuka antara driver dan admin serta pendekatan humanis kepada pelanggan:

“Saya selaku karyawan harus sering mengadakan perkumpulan bersama admin, melakukan sharing bersama masyarakat di beberapa posko ‘A JEK’ di Desa Karanganyar, agar yang memesan tidak canggung terhadap usaha kami. Dalam segi pelayanan, kita harus merajakan pemesan karena ada pepatah mengatakan ‘pembeli adalah raja’.”<sup>58</sup>

---

<sup>56</sup> Arliansyah, *Wawancara* 4 November 2024

<sup>57</sup> Alfad, *Wawancara* 3 November 2024

<sup>58</sup> Arif Rahman, *Wawancara* 4 November 2024

Berdasarkan kutipan wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa menjaga reputasi usaha bukan hanya menjadi tanggung jawab pemilik, tetapi juga seluruh elemen dalam sistem “A JEK”, mulai dari admin hingga pengemudi. Strategi yang dilakukan meliputi peningkatan kebersihan pengemudi dan kendaraan, evaluasi kinerja secara berkala, komunikasi aktif dengan pelanggan, serta pembinaan berkelanjutan terhadap seluruh mitra kerja.

#### b. Rekrutmen dan Seleksi

Proses rekrutmen dan seleksi di ojek online lokal “A JEK” dilakukan secara informal dan berbasis komunitas. Strategi ini menyesuaikan dengan karakteristik sosial masyarakat desa, di mana pendekatan kekeluargaan dan kepercayaan menjadi landasan utama dalam menjaring calon driver.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Arliansyah Nadi Haqiqi selaku CEO “A JEK”, dijelaskan bahwa proses rekrutmen tidak dilakukan secara terbuka melalui pengumuman formal, tetapi lebih melalui jaringan internal:

“Saya biasa dapat driver baru itu dari rekomendasi driver yang sudah jalan. Jadi kalau ada saudara, tetangga atau temannya yang butuh kerja, nanti diajukan ke saya atau ke admin, kita tanya dulu, siap nggak ikut aturan dan kerja bareng sistem WhatsApp.”<sup>59</sup>

---

<sup>59</sup> Arliansyah, *Wawancara* 4 November 2024

Hal ini dikuatkan oleh Alfad Sabil Haq selaku COO sekaligus admin utama, yang menyampaikan bahwa pengenalan awal terhadap alur kerja sangat penting bagi calon driver:

“Sebelum bergabung, biasanya saya kasih penjelasan dulu, gimana cara ambil order, aturan di grup, dan sistem pembagian hasil. Saya juga lihat dulu dia punya motor sama HP atau nggak, karena itu penting buat bisa jalan.”<sup>60</sup>

Selain dari sudut pandang manajemen, proses rekrutmen juga dikonfirmasi oleh driver yang telah menjalani proses tersebut. Arif Rahman Hakim, salah satu driver aktif “A JEK”, menceritakan pengalamannya saat awal bergabung:

“Dulu saya diajak teman saya yang sudah gabung duluan. Terus diajak ketemu sama admin, ditanyain bawa motor sendiri nggak, bisa pegang HP atau nggak, dan siap ikut sistem WhatsApp. Setelah itu langsung diajak ke posko, dijelasin cara kerja di lapangan.”<sup>61</sup>

Dari hasil observasi dan dokumentasi internal, proses seleksi dilakukan langsung di posko pusat. Meski belum menggunakan sistem rekrutmen digital, “A JEK” mencatat daftar nama driver baru yang masuk setiap bulan secara manual. Strategi rekrutmen berbasis rekomendasi dan komunikasi personal ini menekankan nilai sosial dan tanggung jawab moral antar anggota komunitas. Selain memudahkan proses seleksi, cara ini juga memperkuat rasa kebersamaan dan loyalitas dalam sistem kerja “A JEK”.

---

<sup>60</sup> Alfad Sabil Haq, *Wawancara* 3 November 2024

<sup>61</sup> Arif Rahman, *Wawancara* 4 November 2024

### c. Pelatihan dan Pembinaan SDM

Pelatihan dan pembinaan SDM merupakan salah satu strategi penting yang diterapkan oleh “A JEK” dalam menjaga kualitas pelayanan dan meningkatkan profesionalitas driver. Meskipun pelaksanaannya bersifat informal, pelatihan dilakukan secara rutin dalam bentuk pertemuan yang diselenggarakan di posko-posko operasional.

Materi pelatihan yang diberikan mencakup tiga aspek utama, yaitu etika pelayanan, cara menerima dan mengelola order melalui grup WhatsApp, serta keselamatan kerja. Pendekatan ini dirancang agar mudah dipahami oleh driver dengan latar belakang pendidikan dan pengalaman kerja yang beragam.

Hasil wawancara dengan Arliansyah Nadi Haqiqi, selaku CEO “A JEK”, menunjukkan bahwa pelatihan lebih ditekankan pada sikap profesional dan pelayanan yang ramah:

“Kalau pelatihan di sini memang nggak pakai modul resmi, tapi saya selalu tekankan ke anak-anak driver, yang penting sopan, ramah, dan ngerti sistem kerja. Pelayanan itu harus dari hati, apalagi kita bawa nama baik ‘A JEK’.”<sup>62</sup>

Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan Alfad Sabil Haq, sebagai admin yang bertanggung jawab langsung terhadap pelaksanaan pelatihan:

“Biasanya saya ngadain kumpul di posko, bahas cara terima order, etika pas ngantar, dan tanggung jawab ke konsumen. Kadang juga diselipin materi soal keselamatan kerja, misalnya wajib pakai helm, lampu nyala, dan jangan ngebut.”<sup>63</sup>

---

<sup>62</sup> Arliansyah, *Wawancara* 4 November 2024

<sup>63</sup> Alfad Sabil Haq, *Wawancara* 4 November 2024

Sementara dari sisi pelaksana, Arif Rahman Hakim sebagai driver aktif menjelaskan bahwa pelatihan tersebut sangat membantu dirinya dalam menyesuaikan diri dengan sistem yang berlaku di “A JEK”:

“Waktu awal gabung, saya diajak kumpul sama teman-teman di posko. Dikasih tahu gimana cara ambil order dari WA, harus jawab cepat, dan gimana ngomong ke pelanggan. Saya jadi lebih percaya diri karena tahu harus ngapain.”<sup>64</sup>

Pelatihan ini dilakukan secara bergilir di beberapa titik posko yang tersebar di wilayah operasional “A JEK”. Selain itu, pada masa pandemi, materi pelatihan juga mencakup prosedur pelayanan aman, seperti penggunaan masker, menjaga jarak, dan disinfeksi kendaraan. Dengan pendekatan yang fleksibel dan berbasis komunitas, pelatihan yang diterapkan oleh “A JEK” tidak hanya meningkatkan kemampuan teknis *driver*, tetapi juga membentuk karakter pelayanan yang responsif dan profesional, sesuai dengan nilai-nilai lokal yang dipegang oleh komunitas desa.

#### d. Evaluasi Kinerja dan Disiplin Kerja

Evaluasi kinerja dan penerapan kedisiplinan menjadi bagian penting dalam menjaga stabilitas layanan ojek online “A JEK”. Meskipun tidak menggunakan sistem penilaian formal berbasis aplikasi, evaluasi dilakukan secara aktif oleh admin melalui pengamatan interaksi di grup WhatsApp dan berdasarkan laporan atau umpan balik dari pelanggan.

---

<sup>64</sup> Arif Rahman, *Wawancara* 4 November 2024

Arliansyah Nadi Haqiqi selaku CEO menekankan pentingnya kedisiplinan dalam sistem kerja “A JEK” sebagai bentuk kepercayaan yang harus dijaga oleh semua pihak:

“Saya selalu tekankan ke anak-anak, di sini sistemnya itu kepercayaan. Kalau ada yang ambil order seenaknya, nggak lapor, atau nggak pakai atribut, itu bisa merusak nama ‘A JEK’. Kita ini usaha lokal, yang dijaga bukan cuma order, tapi kepercayaan masyarakat juga.”<sup>65</sup>

Alfad Sabil Haq sebagai COO yang juga berperan sebagai admin operasional menjelaskan teknis pemantauan kinerja driver:

“Saya lihat langsung dari grup, siapa yang aktif, siapa yang responsif. Kalau ada yang malas jawab, ambil order tapi nggak lapor, pasti saya tegur dulu. Kalau sudah kelewatan, ya bisa kita keluarkan dari grup dulu sementara, biar dia ngerti tanggung jawab.”<sup>66</sup>

Dari sisi pelaksana lapangan, Arif Rahman Hakim sebagai driver menyadari bahwa disiplin menjadi syarat utama agar tetap dipercaya dan mendapat banyak order:

“Kalau saya pribadi, disiplin itu penting. Kalau telat respon atau nggak pakai jaket ‘A JEK’, nanti bisa kena tegur. Saya juga kadang bantu ingetin teman kalau ada yang kurang disiplin, soalnya ini kan usaha bareng, harus jaga bareng juga.”<sup>67</sup>

Dalam praktiknya, indikator yang dinilai dalam evaluasi kinerja meliputi:

- 1) Responsivitas driver dalam menerima order di grup WhatsApp
- 2) Kepatuhan terhadap SOP, termasuk pelaporan order

<sup>65</sup> Arliansyah, *Wawancara* 4 November 2024

<sup>66</sup> Alfad Sabil, *Wawancara* 3 November

<sup>67</sup> Arif Rahman, *Wawancara* 4 November 2024

- 3) Konsistensi penggunaan atribut resmi (jaket dan helm berlogo “A JEK”)
- 4) Etika pelayanan kepada pelanggan

Sistem evaluasi yang diterapkan di “A JEK” bersifat langsung dan berbasis komunikasi harian. Meskipun sederhana, pendekatan ini dianggap efektif dalam menjaga kedisiplinan dan memperkuat tanggung jawab sosial antar anggota. Dengan kontrol sosial yang ketat dan komunikasi dua arah, strategi ini berhasil menjaga kualitas layanan di tengah keterbatasan sumber daya teknologi.

a. Kompensasi dan Insentif

Sistem kompensasi yang diterapkan oleh ojek online “A JEK” bersifat berbasis komisi, di mana driver memperoleh pendapatan dari setiap transaksi yang berhasil diselesaikan. Skema pembagian hasil dilakukan antara driver dan admin sesuai kesepakatan awal sejak bergabung dalam sistem operasional. Pendekatan ini bertujuan menciptakan rasa keadilan dan tanggung jawab bersama antar pelaku usaha lokal, meskipun dilakukan secara manual tanpa dukungan sistem aplikasi digital.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Arliansyah Nadi Haqiqi selaku CEO, ia menegaskan bahwa sistem ini telah digunakan sejak awal berdirinya “A JEK” dan bersandar pada nilai kejujuran:

“Dari dulu sistemnya komisi. Jadi kalau ada order masuk, driver dapat bagiannya, admin juga dapat tip atau persenan. Tapi saya

selalu tekankan ke anak-anak, jangan curang, semua order harus dilapor biar adil pembagiannya.”<sup>68</sup>

Alfad Sabil Haq, selaku COO dan juga pengelola data transaksi, menjelaskan bahwa semua pencatatan masih dilakukan secara manual melalui laporan harian dari driver yang aktif:

“Kita belum pakai aplikasi lagi sejak yang lama hilang dari Play Store, jadi saya catat manual. Kalau drivernya nggak lapor order, ya susah dihitung. Makanya saya sering ingatkan supaya mereka rajin lapor, biar nggak ada salah paham waktu pembagian hasil.”<sup>69</sup>

Dari sisi pelaksana, Arif Rahman Hakim sebagai driver menyampaikan bahwa sistem ini cukup memuaskan, namun memang memerlukan kedisiplinan dan kejujuran dari pihak driver sendiri agar pendapatan dapat dihitung secara tepat:

“Saya sih cocok sama sistem ini, karena tiap order dapat bagian langsung. Cuma ya harus disiplin, kalau lupa lapor atau sengaja nggak bilang, ya nanti nggak dapat persenan. Saya usahakan selalu lapor ke admin biar jelas.”<sup>70</sup>

Meskipun sistem ini sederhana, namun cukup efektif selama komunikasi dan pelaporan berjalan lancar. Tantangan utama yang dihadapi adalah ketidaktertiban sebagian driver dalam melaporkan order yang mereka ambil secara langsung, di luar jalur koordinasi grup. Hal ini berdampak pada akurasi pencatatan dan pembagian hasil yang dapat menimbulkan ketimpangan jika tidak dikelola dengan baik.

---

<sup>68</sup> Arliansyah, *Wawancara* 4 November 2024

<sup>69</sup> Alfad Sabil, *Wawancara* 3 November 2024

<sup>70</sup> Arif Rahman, *Wawancara* 4 November 2024

Dengan demikian, sistem kompensasi dan insentif di “A JEK” mengandalkan kepercayaan, kedisiplinan, dan komitmen antara pengusaha dan driver, sebagai fondasi keberlangsungan usaha transportasi digital berbasis komunitas di wilayah pedesaan.

b. Pemberdayaan dan Loyalitas Sumber Daya Manusia (SDM)

Dalam struktur manajemen “A JEK”, pengemudi tidak hanya diposisikan sebagai pelaksana tugas layanan, tetapi juga sebagai bagian dari komunitas pemberdaya yang terlibat aktif dalam pengembangan usaha. Pendekatan ini menjadi ciri khas model usaha berbasis komunitas di pedesaan, yang mengedepankan semangat kebersamaan, partisipasi, dan loyalitas timbal balik antara pemilik usaha dan mitra kerja.

Arliansyah Nadi Haqiqi, selaku CEO “A JEK”, menjelaskan bahwa keterlibatan driver dalam berbagai aspek usaha seperti promosi dan pengembangan jaringan kemitraan adalah bagian dari strategi pemberdayaan yang dirancang sejak awal:

“Saya nggak mau mereka cuma kerja ambil order, tapi juga ikut mikir dan bangun usaha ini. Makanya saya libatkan mereka kalau ada promosi, ajak diskusi juga soal mitra toko, biar merasa punya andil.”<sup>71</sup>

Alfad Sabil Haq sebagai COO juga membenarkan bahwa beberapa driver bahkan diberi peran tambahan sebagai koordinator wilayah, admin lokal, atau duta promosi:

---

<sup>71</sup> Arliansyah, *Wawancara* 4 November 2024

“Beberapa driver saya angkat jadi korwil atau bantu promosi ke UMKM. Jadi selain narik order, mereka juga bisa ajak kerja sama toko-toko, atau bantu sosialisasi ke warga. Itu yang bikin mereka betah dan loyal.”

Arif Rahman Hakim, salah satu driver aktif, merasa bahwa ia bukan hanya bekerja, tetapi juga menjadi bagian dari gerakan sosial ekonomi yang memperkuat jaringan usaha lokal:

“Saya merasa dihargai di sini, bukan cuma sebagai tukang ojek tapi diajak mikir bareng, diajak promosi, dan kadang bantu cari mitra baru. Jadi bukan cuma kerja, tapi ikut bangun usaha bareng-bareng.”<sup>72</sup>

Melalui pendekatan ini, “A JEK” mampu menumbuhkan loyalitas driver yang tinggi. Para pengemudi merasa dihargai secara personal dan profesional, karena diberi kesempatan untuk berkembang, berkontribusi, serta memiliki rasa kepemilikan terhadap usaha.

Strategi pemberdayaan ini menciptakan efek ganda: meningkatkan kualitas hubungan kerja dan memperluas jaringan bisnis secara organik.

Selain itu, partisipasi driver dalam promosi dan kemitraan memperkuat posisi “A JEK” sebagai usaha lokal yang berbasis komunitas, bukan sekadar layanan transportasi berbasis teknologi

## **2. Faktor pendukung dan penghambat ojek online “A JEK” di desa Karanganyar Kecamatan Paiton Kabupaten Probolinggo dalam mengelola SDM**

---

<sup>72</sup> Arif Rahman, *Wawancara* 4 November 2024

**a. Faktor Pendukung Ojek Online “A JEK” dalam Mengelola Sumber Daya Manusia**

Terdapat tiga faktor utama yang menjadi pendukung kuat dalam strategi pengelolaan SDM di “A JEK”.

1. Tidak Adanya Pesaing Lokal

Keunggulan awal dari usaha ojek online “A JEK” terletak pada posisinya sebagai pelopor transportasi daring di Desa Karanganyar. Pada saat layanan ini mulai dijalankan, perusahaan besar seperti Gojek dan Grab belum menjangkau wilayah tersebut. Kondisi ini menjadi peluang strategis yang dimanfaatkan oleh “A JEK” untuk membangun kepercayaan masyarakat, memperkenalkan sistem kerja internal, serta merekrut SDM tanpa tekanan dari kompetitor serupa.

Hasil wawancara dengan Arliansyah Nadi Haqiqi selaku pemilik usaha ojek online “A JEK” menunjukkan bahwa kehadiran

‘A JEK’ lebih dahulu dibanding pesaing menjadi modal penting dalam penerimaan masyarakat:

“Kita ini yang pertama kali jalan di desa. Waktu itu belum ada Gojek atau Grab. Jadi orang-orang tahu ‘A JEK’ duluan, mereka percaya karena ini dari warga sendiri juga.”<sup>73</sup>

Dari sisi pengelolaan internal, Alfad Sabil Haq sebagai admin menyampaikan bahwa tidak adanya tekanan kompetitor

---

<sup>73</sup> Arliansyah, *Wawancara* 4 November 2024

memberi keleluasaan dalam menyusun sistem kerja yang sesuai dengan kondisi lokal:

“Pas awal-awal belum ada persaingan berat, jadi kita lebih gampang bangun sistem sendiri. Nggak perlu bersaing langsung sama brand besar. Itu keuntungan yang jarang bisa didapat.”<sup>74</sup>

Sedangkan menurut pandangan driver, Arif Rahman Hakim, tidak adanya pilihan transportasi daring lain saat itu membuat ‘A JEK’ langsung diterima dan dipercaya oleh masyarakat:

“Saya gabung juga karena waktu itu cuma ‘A JEK’ yang ada. Jadi kita lebih gampang cari pelanggan, dan orang juga lebih percaya karena nggak ada pilihan lain.”<sup>75</sup>

Ketiga hasil wawancara di atas saling menguatkan bahwa ketiadaan pesaing lokal pada awal berdirinya “A JEK” menjadi faktor kunci dalam memperlancar proses pengenalan sistem, perekrutan mitra, serta membangun fondasi bisnis yang kuat berbasis komunitas. Momentum eksklusif ini secara langsung memperkuat posisi “A JEK” sebagai transportasi daring terpercaya di tingkat desa.

## 2. Dukungan Sosial dari Masyarakat

Dukungan sosial dari masyarakat setempat merupakan salah satu faktor pendukung penting dalam keberlangsungan usaha ojek online “A JEK”. Masyarakat Desa Karanganyar dikenal

<sup>74</sup> Alfad Sabil, *Wawancara* 3 November 2024

<sup>75</sup> Arif Rahman, *Wawancara* 4 November 2024

memiliki karakter terbuka terhadap inovasi, termasuk terhadap keberadaan layanan transportasi berbasis komunitas lokal. Sikap ramah, partisipatif, dan saling mendukung ini sangat memudahkan dalam proses sosialisasi layanan dan perekrutan driver baru.

Penerimaan yang baik dari warga tidak hanya mendorong penggunaan layanan, tetapi juga menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pertumbuhan usaha. Banyak warga yang tidak hanya menjadi pelanggan tetap, tetapi juga merekomendasikan “A JEK” kepada tetangga atau anggota keluarga, bahkan turut serta dalam proses rekrutmen driver secara informal.

Hal ini diungkapkan oleh Arif Rahman Hakim, salah satu driver “A JEK”, dalam wawancara berikut:

“Masyarakat di sini enak, ramah, dan terbuka. Mereka nggak cuma pakai layanan kita, tapi juga suka bantu promosi. Kadang ada tetangga mereka yang nganggur, langsung disuruh daftar ke kita jadi driver.”<sup>76</sup>

Senada dengan itu, Alfad Sabil Haq selaku admin dan COO

“A JEK” juga menyampaikan bahwa dukungan masyarakat mempermudah pengembangan layanan di berbagai titik desa:

“Warga sini suportif banget. Mereka ngasih info kalau ada titik ramai, kasih masukan soal pelayanan, bahkan bantu kenalin kita ke lingkungan pesantren. Jadi lebih mudah ngebangun relasi.”<sup>77</sup>

---

<sup>76</sup> Arif Rahman, *Wawancara* 26 Januari 2025

<sup>77</sup> Alfad, *Wawancara* 26 Januari 2025

Arliansyah Nadi Haqiqi, selaku CEO “A JEK”, menambahkan bahwa keberhasilan “A JEK” tidak lepas dari kepercayaan dan keterbukaan masyarakat yang menjadikan layanan ini sebagai bagian dari kehidupan sehari-hari mereka:

“Warga sini merasa ‘A JEK’ itu bagian dari mereka sendiri. Jadi bukan cuma usaha milik seseorang, tapi milik bersama. Itu yang bikin usaha ini bisa bertahan.”<sup>78</sup>

Berdasarkan paparan tersebut, dapat disimpulkan bahwa dukungan sosial dari masyarakat Desa Karanganyar menjadi fondasi kuat bagi eksistensi dan pertumbuhan “A JEK”. Sikap terbuka dan kolaboratif dari warga desa sangat membantu dalam memperluas jaringan, meningkatkan loyalitas pelanggan, serta merekrut SDM baru yang berasal dari lingkungan sekitar. Dukungan ini menjadi aset sosial yang sangat berharga dalam model usaha berbasis komunitas seperti “A JEK”.

### 3. Keberadaan Pondok Pesantren Nurul Jadid

Keberadaan Pondok Pesantren Nurul Jadid menjadi salah satu faktor pendukung strategis dalam pengelolaan SDM ojek online “A JEK”. Ribuan santri, ustadz, dan wali santri yang berasal dari berbagai daerah menciptakan permintaan tinggi terhadap layanan transportasi yang cepat, fleksibel, dan dapat diandalkan. Aktivitas pesantren yang padat, termasuk jadwal kepulangan,

---

<sup>78</sup> Arliansyah *Wawancara* 25 Januari 2025

pengiriman logistik, dan kegiatan luar pesantren, menjadi peluang besar bagi “A JEK” dalam memperoleh pelanggan tetap.

Hasil wawancara dengan Arliansyah Nadi Haqiqi selaku CEO “A JEK” mengungkapkan:

“Pesantren Nurul Jadid itu sangat membantu. Wali santri, santri pulang, keperluan logistik semua butuh kendaraan. Kita masuk di situ, dan Alhamdulillah responnya bagus.”<sup>79</sup>

Pernyataan ini diperkuat oleh Alfad Sabil Haq selaku COO sekaligus admin “A JEK”, yang menyampaikan bahwa:

“Banyak order itu dari pondok. Kalau ada kepulauan santri atau kegiatan besar, biasanya kita kebanjiran order. Mereka sudah percaya sama kita karena sering pakai.”<sup>80</sup>

Senada dengan itu, Arif Rahman Hakim, salah satu driver aktif “A JEK”, juga menjelaskan bahwa:

“Order terbanyak biasanya dari santri atau wali santri. Kadang juga dari ustaz yang butuh keperluan mendadak. Kita udah biasa nganter ke dan dari pesantren.”<sup>81</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa Pondok Pesantren Nurul Jadid tidak hanya menjadi mitra pasif, melainkan turut memberikan kontribusi langsung terhadap stabilitas operasional “A JEK”. Lingkungan pesantren ini berperan sebagai sumber konsumen utama sekaligus memperkuat eksistensi

---

<sup>79</sup> Arliansyah, *Wawancara* 4 November 2024

<sup>80</sup> Alfad Sabil, *Wawancara* 3 November 2024

<sup>81</sup> Arif Rahman, *Wawancara* 4 November 2024

“A JEK” sebagai layanan transportasi lokal yang dipercaya oleh komunitas pesantren.

**b. Faktor Penghambat Ojek Online “A JEK” dalam Mengelola Sumber Daya Manusia**

1. Rendahnya Kedisiplinan *Driver*

Salah satu faktor penghambat utama dalam pengelolaan sumber daya manusia pada ojek online “A JEK” adalah rendahnya kedisiplinan sebagian driver dalam menjalankan sistem kerja yang telah ditentukan. Dalam sistem operasional “A JEK”, setiap order seharusnya masuk melalui grup WhatsApp agar admin dapat mencatat dan mengatur alur pemesanan secara adil dan terkontrol. Namun, dalam praktiknya, beberapa driver justru mengambil order secara langsung dari konsumen tanpa melapor ke admin. Hal ini menimbulkan masalah dalam pembagian hasil, pencatatan pendapatan, serta merusak sistem antrian yang sudah disepakati bersama.

Hasil wawancara dengan Alfad Sabil Haq selaku COO dan admin “A JEK”, memberikan penjelasan sebagai berikut:

“Kendala terbesarnya memang di kedisiplinan driver. Kadang ada yang ambil order langsung, nggak lewat sistem. Jadi admin nggak bisa data pendapatan dan malah repot pas bagi hasil.”<sup>82</sup>

---

<sup>82</sup> Alfad Sabil, *Wawancara* 26 Januari 2025

Kondisi ini diperkuat oleh pernyataan Arif Rahman Hakim, salah satu driver “A JEK”, yang mengakui bahwa sistem antrean terkadang tidak diikuti oleh beberapa rekan kerja:

“Ada temen yang kadang langsung jemput order, padahal belum giliran. Kalau gitu kita yang udah nunggu lama jadi nggak dapat. Padahal sistemnya udah jelas, harus lewat admin dulu.”<sup>83</sup>

Senada dengan hal tersebut, Arliansyah Nadi Haqiqi selaku CEO “A JEK” juga menekankan pentingnya disiplin dalam menjaga kepercayaan antar anggota dan kelancaran operasional:

“Kita ini komunitas, jadi sistem kerja harus dipatuhi bareng-bareng. Kalau masing-masing driver ambil order seenaknya, ya sistem rusak, akhirnya yang rugi semuanya.”<sup>84</sup>

Berdasarkan ketiga wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa rendahnya kedisiplinan driver menjadi salah satu hambatan internal yang cukup serius dalam pengelolaan SDM di “A JEK”. Ketidakpatuhan terhadap prosedur pemesanan melalui sistem grup WhatsApp menyebabkan ketimpangan pembagian kerja dan menurunkan kepercayaan antar sesama anggota. Oleh karena itu, diperlukan upaya penegasan aturan, pengawasan yang konsisten, serta

---

<sup>83</sup> Arif Rahman, *Wawancara* 26 Januari 2025

<sup>84</sup> Arliansyah, *Wawancara* 25 Januari 2025

peningkatan kesadaran kolektif untuk menjaga sistem kerja yang adil dan transparan.

## 2. Minimnya Penggunaan Atribut Resmi

Identitas visual menjadi bagian penting dalam membangun citra profesionalisme sebuah layanan, termasuk dalam usaha ojek online lokal seperti “A JEK”. Atribut resmi seperti jaket dan helm berlogo “A JEK” tidak hanya berfungsi sebagai seragam, tetapi juga sebagai penanda keaslian driver di mata konsumen. Sayangnya, masih ditemukan banyak pengemudi “A JEK” yang tidak konsisten dalam menggunakan atribut resmi saat bertugas.

Kurangnya disiplin dalam pemakaian atribut ini menimbulkan kebingungan di kalangan pelanggan, terutama mereka yang baru pertama kali menggunakan layanan. Hal ini juga berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan dan kenyamanan pengguna terhadap layanan “A JEK”.

Dalam wawancara yang dilakukan bersama Arif Rahman Hakim, salah satu driver aktif “A JEK”, dijelaskan alasan pribadi dan dampaknya di lapangan:

“Jujur aja, kadang saya males pakai jaket. Apalagi kalau panas. Tapi emang pernah juga ada penumpang yang bingung, tanya, ini beneran driver A JEK bukan?”<sup>85</sup>

---

<sup>85</sup> Arif Rahman, *Wawancara* 4 November 2024

Hal senada juga disampaikan oleh Alfad Sabil Haq selaku COO dan admin “A JEK”, yang mengakui bahwa ketidakpatuhan driver terhadap penggunaan atribut masih menjadi tantangan tersendiri:

“Kita sudah sediakan jaket dan helm, tapi memang nggak semua driver mau pakai terus. Padahal dari segi tampilan, itu penting banget buat bangun kepercayaan konsumen.”<sup>86</sup>

Arliansyah Nadi Haqiqi selaku CEO “A JEK” juga menambahkan bahwa atribut resmi bukan hanya soal seragam, tetapi juga sebagai bentuk tanggung jawab dan branding usaha:

“Kalau pakai jaket dan helm resmi itu kan kelihatan rapi dan terpercaya. Itu bagian dari upaya membangun citra usaha lokal yang profesional. Sayangnya masih ada yang anggap remeh.”<sup>87</sup>

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa minimnya penggunaan atribut resmi oleh driver “A JEK” menjadi salah satu faktor penghambat dalam penguatan identitas dan profesionalitas layanan. Meski atribut telah disediakan, kurangnya kesadaran dan kedisiplinan dalam mengenakannya mengakibatkan penurunan citra serta potensi kehilangan kepercayaan dari pelanggan. Diperlukan pendekatan persuasif maupun sanksi internal agar para driver lebih konsisten dalam menjaga standar visual layanan.

---

<sup>86</sup> Alfad Sabil, *Wawancara* 3 November 2024

<sup>87</sup> Arliansyah, *Wawancara* 4 November 2024

### 3. Merchant Lokal Enggan Bekerja Sama

Salah satu hambatan yang dihadapi “A JEK” dalam pengelolaan sumber daya manusia dan pengembangan jejaring usaha adalah kurangnya minat dari beberapa merchant lokal untuk menjalin kerja sama. Padahal, kemitraan dengan toko-toko dan pelaku usaha mikro di sekitar Desa Karanganyar menjadi peluang strategis dalam memperluas layanan dan meningkatkan frekuensi order.

Namun, berdasarkan temuan lapangan, sejumlah merchant menolak tawaran kerja sama yang diajukan oleh tim “A JEK”. Penolakan ini biasanya dilatarbelakangi oleh anggapan bahwa mereka sudah memiliki pelanggan tetap, sehingga tidak merasa membutuhkan layanan pengantaran atau promosi tambahan.

Hal ini diungkapkan oleh Arliansyah Nadi Haqiqi selaku CEO “A JEK” dalam wawancara berikut:

“Ada toko-toko yang kita ajak kerja sama, tapi mereka nolak. Alasannya katanya udah punya pelanggan sendiri, nggak butuh aplikasi atau ojek online buat promosi.”<sup>88</sup>

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa sebagian pelaku usaha lokal belum sepenuhnya memahami potensi kolaborasi digital yang dapat memperluas pasar mereka.

---

<sup>88</sup> Arliansyah, *Wawancara* 4 November 2024

Kurangnya literasi digital dan sikap defensif terhadap model usaha baru juga menjadi faktor penolakan.

Alfad Sabil Haq selaku admin dan COO “A JEK” menambahkan bahwa upaya pendekatan telah dilakukan, namun memang tidak semua merchant terbuka terhadap gagasan kemitraan:

“Kita pernah sosialisasi ke beberapa warung dan toko, tapi banyak yang bilang nggak usah ribet, cukup dengan pelanggan lama aja. Mereka belum lihat potensi perluasan pasar lewat sistem kita.”<sup>89</sup>

Arif Rahman Hakim, sebagai driver yang turut berinteraksi langsung dengan mitra dan konsumen, juga mengalami tantangan ketika mencoba menawarkan layanan pengantaran ke toko-toko:

“Saya pernah tawarin ke toko langganan buat daftar jadi mitra, tapi ditolak. Katanya belum perlu. Mereka mikirnya kalau banyak order dari ojek, malah takut repot urus packing dan anterin.”<sup>90</sup>

Berdasarkan keterangan tersebut, dapat disimpulkan bahwa keengganan merchant lokal untuk bermitra dengan “A JEK” menjadi salah satu penghambat dalam optimalisasi pengelolaan SDM dan perluasan layanan. Penolakan ini berakar dari persepsi lama terhadap model pemasaran tradisional, minimnya edukasi digital, serta kekhawatiran

---

<sup>89</sup> Alfad Sabil, *Wawancara* 3 November 2024

<sup>90</sup> Arif Rahman, *Wawancara* 4 November 2024

terhadap perubahan pola kerja. Oleh karena itu, strategi komunikasi dan pendekatan kolaboratif yang lebih intensif perlu dikembangkan agar merchant lokal memahami manfaat kemitraan secara jangka panjang.

#### 4. Hambatan Teknologi dan Sistem Operasional

Sebagai layanan transportasi berbasis komunitas yang pernah memiliki aplikasi digital sendiri, “A JEK” sempat mengalami kemajuan dalam pengelolaan layanan secara daring. Namun, sejak aplikasi “A JEK” hilang dari platform Play Store akibat kendala administratif dan teknis, seluruh operasional dialihkan kembali ke sistem manual berbasis grup WhatsApp. Transisi ini menimbulkan tantangan tersendiri, terutama dalam hal efisiensi layanan, pencatatan transaksi, serta koordinasi antara driver dan admin.

Kondisi ini dijelaskan oleh Arliansyah Nadi Haqiqi,

CEO “A JEK”:

“Dulu kita sempat punya aplikasi, tapi karena nggak diperpanjang atau ada masalah admin, akhirnya hilang dari Play Store. Sekarang semua lewat WA lagi, padahal aplikasi itu dulu bantu banget buat catat order dan data driver.”<sup>91</sup>

Sistem manual ini membuat proses pencatatan menjadi lebih lambat, dan tidak jarang order yang masuk tidak terdokumentasikan dengan baik. Hal ini berdampak pada

---

<sup>91</sup> Arliansyah, *Wawancara* 4 November 2024

pembagian hasil yang tidak akurat dan menimbulkan ketidakpuasan di antara anggota.

Alfad Sabil Haq, selaku COO dan admin “A JEK”, mengungkapkan tantangannya dalam mengelola data secara manual:

“Kalau pakai aplikasi dulu semuanya tercatat otomatis. Sekarang pakai WhatsApp, ya banyak yang kelewat. Driver kadang nggak lapor, kita juga nggak bisa kontrol semuanya, jadi rawan konflik waktu pembagian hasil.”<sup>92</sup>

Dari sisi driver, hambatan teknologi ini juga menurunkan semangat kerja, karena sistem tidak lagi mendukung kecepatan dan ketepatan dalam menerima pesanan.

Arif Rahman Hakim membagikan pengalamannya:

“Pakai WA tuh kadang order telat dikasih, terus harus cek terus biar nggak ketinggalan. Kalau ada aplikasi kan tinggal buka aja. Sekarang malah kadang bingung, orderan siapa yang masuk duluan.”<sup>93</sup>

Dari hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa hilangnya aplikasi “A JEK” dari platform digital merupakan kemunduran signifikan dalam sistem operasional. Ketergantungan pada WhatsApp sebagai pengganti aplikasi resmi menimbulkan berbagai masalah, mulai dari pencatatan yang tidak akurat hingga konflik dalam sistem antrean order.

---

<sup>92</sup> Alfad, *Wawancara* 3 November 2024

<sup>93</sup> Arif Rahman, *Wawancara* 4 November 2024

Hal ini menunjukkan pentingnya dukungan teknologi yang stabil dan legalitas digital yang terkelola dengan baik untuk menjaga kelancaran dan profesionalitas layanan ojek online lokal seperti “A JEK”.

### **C. Pembahasan Temuan**

Berdasarkan hasil pemaparan data dari penelitian dengan metode observasi, wawancara dan dokumentasi dengan menjabarkan analisis pada fokus masalah penelitian, selanjutnya data tersebut akan di kaitkan dengan teori-teori yang menjadi rujukan dalam penelitian peneliti.

#### **1. Strategi Pengusaha Ojek Online “A JEK” dalam Mengelola Sumber Daya Manusia**

##### **a. Menjaga Reputasi Usaha**

Dalam menjalankan usaha jasa transportasi daring seperti ojek online “A JEK”, menjaga reputasi usaha menjadi hal yang sangat penting untuk memastikan keberlangsungan dan kepercayaan pelanggan. Reputasi yang baik mampu menciptakan citra positif, memperkuat loyalitas pengguna, serta menjadi faktor pembeda di tengah kompetisi yang semakin ketat.

Strategi menjaga reputasi usaha dapat dilakukan dengan cara memastikan kualitas pelayanan tetap konsisten. Hal ini mencakup kebersihan dan penampilan pengemudi, sikap ramah terhadap pelanggan, serta ketepatan dalam menerima dan menyelesaikan pesanan. Selain itu,

keterbukaan komunikasi antara pengelola dan pengemudi turut mendukung terciptanya sistem pelayanan yang efisien dan terpercaya.

Dalam teori manajemen sumber daya manusia, strategi ini sejalan dengan pendapat Mangkunegara yang menyatakan bahwa pelatihan dan pembinaan merupakan cara organisasi dalam meningkatkan kemampuan teknis dan sikap kerja karyawan.<sup>94</sup> Karyawan yang diberikan pelatihan secara berkelanjutan cenderung menunjukkan kinerja pelayanan yang lebih baik, sehingga berdampak langsung terhadap citra usaha di mata masyarakat.

Selain itu, Hasibuan juga menegaskan pentingnya evaluasi kerja sebagai bagian dari sistem manajemen untuk menjaga kualitas sumber daya manusia dalam organisasi. Evaluasi yang dilakukan secara rutin dan objektif akan memberikan umpan balik yang berguna dalam memperbaiki pelayanan serta mempertahankan standar kerja yang telah ditetapkan.<sup>95</sup>

Menurut Khamdan Rifa'i, kepuasan konsumen dalam industri jasa sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan oleh sumber daya manusia.<sup>96</sup> Ia menyebutkan bahwa SDM yang memiliki sikap profesional, tanggung jawab, dan komitmen tinggi akan membawa dampak positif pada persepsi pelanggan terhadap perusahaan. Dalam konteks "A JEK", perilaku driver saat melayani penumpang, seperti keramahan, kesopanan,

---

<sup>94</sup> Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017.

<sup>95</sup> Hasibuan, Malayu S.P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2020.

<sup>96</sup> Khamdan Rifa'i, *Kepuasan Konsumen*, 49-63.

dan kecepatan dalam menyelesaikan order, menjadi cerminan langsung dari citra usaha tersebut di masyarakat.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa reputasi usaha “A JEK” dibangun melalui pengelolaan sumber daya manusia yang berfokus pada pembinaan perilaku kerja, peningkatan pelayanan, dan pengawasan kinerja yang konsisten. Strategi ini menjadikan reputasi bukan hanya sebagai hasil dari promosi atau persepsi eksternal, tetapi sebagai refleksi langsung dari kualitas sistem kerja internal yang dijalankan secara kolektif. Pendapat Khamdan Rifa’i memberikan dukungan teoretis yang relevan terhadap temuan ini, menegaskan bahwa kualitas SDM menjadi fondasi utama dalam membentuk kepuasan dan kepercayaan konsumen.<sup>97</sup>

#### b. Rekrutmen dan Seleksi

Proses rekrutmen dan seleksi pada ojek online lokal “A JEK” dilakukan secara informal dengan pendekatan kekeluargaan dan berbasis jaringan komunitas. Pendekatan ini disesuaikan dengan karakteristik sosial masyarakat pedesaan yang mengedepankan kepercayaan, kedekatan sosial, dan nilai gotong royong dalam membentuk hubungan kerja. Metode perekrutan dilakukan melalui rekomendasi internal dari pengemudi yang sudah bergabung terlebih dahulu. Hal ini memungkinkan proses seleksi berlangsung secara personal dan efisien, meskipun tanpa prosedur administrasi formal seperti yang biasa diterapkan pada perusahaan besar.

---

<sup>97</sup> Khamdan Rifa’i, *Kepuasan Konsumen*, 49-63.

Model rekrutmen semacam ini menekankan seleksi berdasarkan kedekatan sosial, integritas, serta kesiapan calon pengemudi untuk mematuhi sistem kerja yang telah disepakati, seperti penggunaan grup komunikasi dan pembagian hasil kerja. Pengelola “A JEK” melakukan pengecekan langsung terhadap kesiapan calon driver, mulai dari kepemilikan kendaraan, kemampuan teknologi dasar (mengoperasikan *WhatsApp*), hingga pemahaman terhadap sistem kerja internal.

Menurut Hasibuan, rekrutmen merupakan proses mencari dan menarik calon tenaga kerja yang memiliki kualifikasi sesuai dengan kebutuhan organisasi.<sup>98</sup> Sedangkan seleksi adalah tahap lanjutan untuk memilih individu terbaik yang akan dipekerjakan dari antara para pelamar.<sup>99</sup> Dalam konteks “A JEK”, tahapan ini tetap dilaksanakan meski dengan bentuk yang lebih sederhana dan berbasis sosial-komunitas, namun prinsip dasar seleksi yang mempertimbangkan kecocokan antara kemampuan individu dan kebutuhan organisasi tetap dipegang teguh.

Proses ini juga sejalan dengan pandangan Mangkunegara yang menekankan bahwa dalam organisasi yang berskala kecil maupun besar, seleksi yang tepat sangat menentukan kualitas SDM yang akan dimiliki perusahaan.<sup>100</sup> Oleh karena itu, meskipun dilakukan secara non-formal, proses rekrutmen dan seleksi di “A JEK” telah mencerminkan pemahaman

---

<sup>98</sup> Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), hlm. 40.

<sup>99</sup> Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), hlm. 43.

<sup>100</sup> A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017), hlm. 65.

terhadap pentingnya menempatkan orang yang tepat pada posisi yang tepat, serta membangun loyalitas sejak awal proses penerimaan.

Dengan model ini, “A JEK” tidak hanya mendapatkan pengemudi yang mampu bekerja secara teknis, tetapi juga memperkuat rasa kebersamaan antaranggota, meningkatkan kepercayaan, dan membangun komitmen kerja jangka panjang yang berbasis nilai lokal.

### c. Pelatihan dan Pembinaan Sumber Daya Manusia (SDM)

Pelatihan dan pembinaan sumber daya manusia merupakan strategi yang sangat penting dalam pengelolaan layanan ojek online “A JEK”, khususnya untuk menjaga kualitas pelayanan dan meningkatkan profesionalitas mitra driver. Meskipun dilakukan secara informal, pelatihan dilaksanakan secara rutin melalui pertemuan-pertemuan di posko operasional, dengan pendekatan yang disesuaikan terhadap kondisi sosial dan kemampuan para driver yang beragam latar belakang.

Materi pelatihan yang diberikan mencakup tiga aspek utama, yaitu etika dalam pelayanan konsumen, tata cara pengelolaan pesanan melalui grup *WhatsApp*, dan keselamatan kerja di jalan raya. Proses ini dirancang agar mudah dipahami dan diterapkan secara langsung oleh para driver dalam aktivitas sehari-hari. Penggunaan bahasa yang komunikatif dan pendekatan kekeluargaan dalam pelatihan membuat materi terserap dengan baik meskipun tanpa modul resmi.

Menurut Mangkunegara, pelatihan merupakan usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral

karyawan agar kinerja mereka menjadi lebih baik dalam mencapai tujuan organisasi.<sup>101</sup> Dalam konteks “A JEK”, pelatihan diarahkan tidak hanya pada aspek teknis seperti penggunaan media komunikasi atau pengelolaan pesanan, tetapi juga pada pembentukan sikap profesional dan tanggung jawab sosial kepada konsumen.

Hasibuan juga menekankan bahwa pembinaan merupakan proses lanjutan dari pelatihan, yang mencakup pengawasan, pengarahan, serta pemantauan kinerja untuk memastikan tercapainya standar kerja tertentu.<sup>102</sup> Dengan demikian, pembinaan SDM dalam “A JEK” juga berperan dalam menjaga konsistensi layanan, meningkatkan kedisiplinan, dan memperkuat etos kerja kolektif di kalangan pengemudi.

Strategi pelatihan ini menunjukkan bahwa meskipun bersifat sederhana dan berbasis komunitas, pendekatan yang dilakukan “A JEK” telah mencerminkan prinsip-prinsip dasar manajemen SDM. Penanaman nilai pelayanan, kesadaran keselamatan, serta pembinaan moral kerja menjadikan pelatihan bukan hanya sebagai transfer pengetahuan teknis, tetapi juga sebagai sarana penguatan identitas profesional dalam komunitas usaha lokal.

#### d. Evaluasi Kinerja dan Disiplin Kerja

Evaluasi kinerja dan penerapan kedisiplinan merupakan komponen penting dalam menjaga mutu layanan ojek online “A JEK”. Dalam

---

<sup>101</sup> A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017), hlm. 67.

<sup>102</sup> Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), hlm. 93.

praktiknya, meskipun belum menerapkan sistem penilaian berbasis aplikasi digital, proses evaluasi dilakukan secara langsung dan berkelanjutan oleh pihak manajemen melalui pengamatan interaksi di grup komunikasi internal serta berdasarkan laporan pelanggan.

Penilaian kinerja dilakukan dengan memperhatikan beberapa indikator utama, antara lain: kecepatan dan ketepatan driver dalam merespons order, kepatuhan terhadap prosedur operasional standar (SOP), penggunaan atribut resmi saat bertugas, serta etika pelayanan terhadap konsumen. Indikator-indikator tersebut menjadi tolok ukur utama untuk menilai konsistensi dan profesionalitas para pengemudi dalam menjalankan tugasnya.

Menurut Hasibuan, evaluasi kerja adalah proses sistematis untuk menilai dan mengukur prestasi kerja karyawan guna memperoleh dasar pertimbangan dalam pengambilan keputusan manajerial.<sup>103</sup> Evaluasi yang dilakukan secara objektif dan tepat waktu akan meningkatkan motivasi kerja, memperbaiki kekurangan individu, serta memperkuat standar kualitas layanan. Dalam konteks usaha berbasis komunitas seperti “A JEK”, evaluasi juga berperan sebagai media penguatan kontrol sosial yang mendorong kedisiplinan kolektif.

Selain evaluasi, aspek kedisiplinan menjadi hal yang tidak terpisahkan dari sistem kerja. Kedisiplinan merupakan bentuk komitmen terhadap aturan organisasi dan menjadi penentu utama dalam

---

<sup>103</sup> Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), hlm. 88.

keberlangsungan hubungan kerja yang sehat. Mangkunegara menyatakan bahwa disiplin kerja mencerminkan sejauh mana seseorang memiliki rasa tanggung jawab dalam menjalankan tugas sesuai aturan dan etika organisasi.<sup>104</sup>

Pada “A JEK”, penerapan kedisiplinan dilakukan secara bertahap dan melalui pendekatan komunikatif. Setiap pelanggaran, seperti tidak melaporkan order atau tidak mengenakan atribut kerja, ditanggapi dengan teguran dan pembinaan. Pendekatan ini tidak hanya bertujuan menghukum, tetapi juga mendorong kesadaran dan tanggung jawab sosial antar anggota.

Dengan sistem evaluasi dan disiplin yang sederhana namun terstruktur, “A JEK” mampu menjaga stabilitas dan kualitas layanan meskipun di tengah keterbatasan sumber daya teknologi. Keberhasilan ini mencerminkan penerapan prinsip manajemen SDM yang adaptif terhadap kondisi lokal dan berbasis pada nilai-nilai partisipatif serta komunikasi terbuka.

#### e. Kompensasi dan Insentif

Sistem kompensasi yang diterapkan oleh ojek online “A JEK” bersifat berbasis komisi, di mana pengemudi memperoleh pendapatan dari setiap transaksi yang berhasil diselesaikan. Skema pembagian hasil dilakukan antara driver dan pengelola berdasarkan kesepakatan awal yang telah disetujui sejak masa perekrutan. Pendekatan ini dirancang untuk

---

<sup>104</sup> A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017), hlm. 129.

menciptakan rasa keadilan, transparansi, dan tanggung jawab bersama di antara pelaku usaha lokal. Meskipun tidak didukung oleh sistem digital atau aplikasi khusus, pencatatan dan pelaporan pendapatan tetap dilakukan secara manual melalui laporan harian driver kepada admin.

Pelaksanaan sistem ini mengandalkan kedisiplinan dan kejujuran dari seluruh pihak yang terlibat. Driver diharapkan melaporkan setiap order yang diperoleh, agar pembagian hasil dapat dilakukan secara akurat dan adil. Di sisi lain, pihak pengelola bertugas mencatat, memverifikasi, serta menyusun laporan keuangan internal sebagai dasar dalam proses pembagian pendapatan.

Menurut Hasibuan, kompensasi merupakan balas jasa yang diterima oleh karyawan sebagai akibat dari kontribusinya terhadap organisasi.<sup>105</sup> Kompensasi yang baik harus memenuhi unsur keadilan, kelayakan, dan mampu memotivasi karyawan untuk bekerja secara optimal. Dalam praktik “A JEK”, prinsip-prinsip tersebut diterapkan meskipun dalam bentuk yang sederhana dan berbasis komunitas.

Mangkunegara juga menekankan bahwa sistem kompensasi yang tepat tidak hanya berfungsi sebagai penghargaan atas kerja keras, tetapi juga sebagai alat untuk meningkatkan loyalitas dan semangat kerja pegawai.<sup>106</sup> Ketika kompensasi diberikan secara adil dan transparan, maka

---

<sup>105</sup> Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), hlm. 118.

<sup>106</sup> A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017), hlm. 90.

akan tercipta rasa memiliki terhadap organisasi, yang penting dalam mempertahankan keberlangsungan usaha.

Meskipun sistem ini bersifat manual dan memiliki keterbatasan dalam akurasi pencatatan, pendekatan berbasis kepercayaan dan tanggung jawab bersama menjadikannya tetap efektif dalam mendukung operasional “A JEK”. Tantangan yang muncul seperti keterlambatan pelaporan atau tidak tercatatnya transaksi dapat diminimalisir melalui komunikasi intensif dan pembinaan disiplin secara berkelanjutan.

Dengan demikian, sistem kompensasi dan insentif dalam “A JEK” tidak hanya berfungsi sebagai penghargaan atas kinerja, tetapi juga sebagai pondasi kerja sama dan komitmen kolektif dalam mengembangkan usaha transportasi digital berbasis komunitas di tingkat pedesaan.

f. Pemberdayaan dan Loyalitas Sumber Daya Manusia (SDM)

Dalam pengelolaan sumber daya manusia pada ojek online lokal “A JEK”, pengemudi tidak hanya diposisikan sebagai pelaksana tugas operasional, tetapi juga sebagai mitra aktif dalam pengembangan usaha.

Pendekatan ini mencerminkan semangat usaha berbasis komunitas yang mengedepankan partisipasi, kebersamaan, dan rasa kepemilikan. Model ini lazim diterapkan di lingkungan pedesaan, di mana solidaritas sosial menjadi kekuatan utama dalam menjaga stabilitas organisasi.

Strategi pemberdayaan dilakukan melalui pelibatan driver dalam berbagai kegiatan pengembangan usaha, seperti promosi, kerja sama dengan mitra UMKM, hingga penanganan operasional di wilayah tertentu.

Dengan melibatkan mereka dalam aktivitas strategis, bukan hanya sebagai pekerja lapangan, “A JEK” menciptakan ruang kolaboratif yang mendorong loyalitas dan tanggung jawab kolektif.

Menurut Mangkunegara, pemberdayaan sumber daya manusia bertujuan untuk meningkatkan kapasitas individu agar mampu berkontribusi secara optimal dalam pencapaian tujuan organisasi.<sup>107</sup> Pemberdayaan tidak hanya mencakup pelatihan, tetapi juga pelibatan dalam proses pengambilan keputusan, tanggung jawab fungsional tambahan, dan kesempatan untuk mengembangkan potensi diri dalam konteks kerja.

Hasibuan juga menyebutkan bahwa loyalitas karyawan dapat tumbuh melalui kepercayaan, pengakuan terhadap kontribusi mereka, serta perlakuan yang adil dan manusiawi dalam organisasi.<sup>108</sup> Dalam sistem kerja seperti “A JEK”, pemberian peran tambahan kepada driver seperti koordinator wilayah, admin lokal, atau duta promosi menciptakan rasa dihargai yang memperkuat loyalitas mereka terhadap usaha.

Strategi ini tidak hanya berdampak pada peningkatan hubungan kerja internal, tetapi juga memperluas jaringan usaha secara organik. Partisipasi aktif dari para driver dalam kegiatan eksternal menjadikan mereka sebagai agen promosi sekaligus representasi usaha di tingkat masyarakat. Hal ini memperkuat posisi “A JEK” sebagai usaha lokal yang

---

<sup>107</sup> A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017), hlm. 75.

<sup>108</sup> Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), hlm. 93.

berbasis komunitas, bukan sekadar penyedia layanan transportasi berbasis teknologi.

Dengan demikian, pemberdayaan dan loyalitas SDM menjadi fondasi penting dalam menjaga kesinambungan usaha. Ketika SDM diberi ruang untuk berkembang dan berkontribusi secara lebih luas, maka usaha akan memperoleh dukungan internal yang kuat dan daya tahan yang tinggi dalam menghadapi tantangan eksternal.

## **2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pengelolaan SDM “A JEK”**

### **a. Faktor Pendukung**

#### **1) Tidak Ada Kompetitor Lokal**

Secara umum, persaingan usaha menjadi salah satu faktor penting dalam menentukan arah dan strategi bisnis. Menurut Zimmerer, ketika suatu usaha tidak memiliki kompetitor langsung, maka pelaku usaha memiliki peluang yang lebih besar untuk membangun pasar dan memperkenalkan produknya secara optimal kepada konsumen.<sup>109</sup> Dalam konteks ini, keberadaan pesaing yang minim memungkinkan pelaku usaha lebih leluasa dalam membentuk sistem internal, mengenalkan citra produk atau layanan, dan menjalin hubungan sosial yang kuat dengan konsumen.

Hal tersebut juga terjadi pada usaha ojek online “A JEK” yang menjadi pelopor layanan transportasi daring di Desa Karanganyar. Berdasarkan data observasi dan dokumentasi, pada saat awal berdiri, belum ada layanan sejenis dari perusahaan besar seperti Gojek atau Grab

---

<sup>109</sup> Zimmerer, *Kewirausahaan dan Manajemen Usaha Kecil*, diterjemahkan oleh E. D. Yulianto (Jakarta: Salemba Empat, 2008), hlm. 45.

yang masuk ke desa tersebut. Kondisi ini membuat masyarakat mengenal dan mempercayai “A JEK” sebagai satu-satunya layanan transportasi berbasis aplikasi yang tersedia, sehingga proses adaptasi dan penerimaan terhadap sistem kerja menjadi lebih mudah. Tidak adanya tekanan kompetitor juga membuat pengelola “A JEK” dapat menyusun strategi pengelolaan SDM secara bertahap dan sesuai dengan karakter masyarakat lokal.

Dengan demikian, keunggulan sebagai pelopor menjadi faktor pendukung yang sangat penting dalam pengembangan sistem SDM di “A JEK”. Peluang ini dimanfaatkan oleh pengelola untuk merekrut driver melalui pendekatan kekeluargaan, membangun loyalitas pelanggan secara alami, serta memperkenalkan nilai-nilai usaha yang berbasis gotong royong. Hal ini sesuai dengan pendapat Zimmerer bahwa keunggulan awal dalam pasar lokal merupakan momentum strategis yang harus dimanfaatkan secara maksimal untuk membentuk posisi kompetitif usaha.<sup>110</sup>

## 2) Basis Konsumen Pondok Pesantren

Dalam dunia usaha, konsumen yang stabil dan loyal merupakan aset penting bagi keberlangsungan bisnis. Menurut Scarborough, salah satu indikator pertumbuhan usaha yang berkelanjutan adalah adanya

---

<sup>110</sup> Zimmerer, *Kewirausahaan dan Manajemen Usaha Kecil*, diterjemahkan oleh E. D. Yulianto (Jakarta: Salemba Empat, 2008), hlm. 46.

permintaan pasar yang konsisten dari kelompok konsumen tertentu.<sup>111</sup> Ketika sebuah bisnis mampu menjangkau segmen pasar yang jelas dan memiliki kebutuhan rutin, maka keberadaan usaha tersebut akan lebih mudah dipertahankan dan dikembangkan secara strategis.

Hal ini tampak pada usaha “A JEK” yang menjadikan Pondok Pesantren Nurul Jadid sebagai salah satu basis konsumen utama. Berdasarkan hasil observasi dan dokumentasi, ribuan santri dan wali santri yang berasal dari berbagai daerah memerlukan layanan transportasi dalam berbagai keperluan, seperti perjalanan pulang kampung, pengiriman barang, dan pengantaran makanan. Kebutuhan yang bersifat rutin ini menciptakan pasar tetap bagi “A JEK”, yang tidak hanya berdampak pada peningkatan jumlah order, tetapi juga memberikan jaminan kelangsungan permintaan dalam jangka panjang.

Situasi ini dimanfaatkan oleh pengelola “A JEK” dengan cara menempatkan driver di titik-titik strategis sekitar area pondok pesantren, serta memberikan pelatihan khusus terkait etika pelayanan kepada santri dan wali. Dengan pendekatan ini, hubungan antara penyedia layanan dan konsumen terjalin secara lebih harmonis dan berkelanjutan. Keberadaan pondok pesantren tidak hanya menciptakan pasar aktif, tetapi juga memperkuat citra “A JEK” sebagai layanan lokal yang memahami kebutuhan komunitas pesantren.

---

<sup>111</sup> Scarborough, *Kewirausahaan dan Manajemen Bisnis Kecil*, ed. ke-5 (Jakarta: Salemba Empat, 2016), hlm. 67.

Berdasarkan analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa pondok pesantren berperan sebagai faktor pendukung yang strategis dalam pengelolaan SDM dan sistem layanan “A JEK”. Stabilitas permintaan dari komunitas ini memberikan landasan yang kuat bagi pengusaha untuk menyusun pola kerja yang lebih terstruktur, serta meningkatkan motivasi kerja para driver melalui kepastian order harian. Hal ini sejalan dengan pendapat Scarborough bahwa keberadaan konsumen tetap menjadi pondasi penting dalam mempertahankan daya saing dan memperkuat keberlanjutan usaha.<sup>112</sup>

### 3) Dukungan Sosial dari Masyarakat

Dalam pengembangan usaha berbasis komunitas, dukungan sosial dari masyarakat menjadi salah satu faktor penting yang mendorong keberhasilan operasional dan pengelolaan sumber daya manusia. Menurut Hasibuan, lingkungan kerja yang harmonis dapat terbentuk apabila didukung oleh relasi sosial yang baik antara pelaku usaha dan masyarakat sekitar.<sup>113</sup> Dukungan tersebut bisa berupa penerimaan sosial, partisipasi aktif, dan keterlibatan langsung dalam aktivitas usaha.

Temuan lapangan menunjukkan bahwa warga Desa Karanganyar memiliki peran aktif dalam mendukung keberadaan “A JEK”. Selain menjadi konsumen, masyarakat juga ikut membantu mempromosikan layanan, menyebarkan informasi kepada calon pelanggan lain, dan bahkan

---

<sup>112</sup> Scarborough, *Kewirausahaan dan Manajemen Bisnis Kecil*, ed. ke-5 (Jakarta: Salemba Empat, 2016), hlm. 68.

<sup>113</sup> Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2017), hlm. 62.

ikut merekomendasikan individu yang layak menjadi driver. Dukungan seperti ini sangat membantu dalam mempercepat proses adaptasi layanan ke dalam tatanan sosial desa. Pola hubungan sosial yang terbentuk juga didasarkan pada rasa saling percaya dan gotong royong, yang merupakan ciri khas budaya masyarakat pedesaan.

Dalam aspek pengelolaan SDM, keterlibatan masyarakat menjadi nilai tambah bagi usaha “A JEK”. Perekrutan driver yang bersumber dari rekomendasi warga memungkinkan pengusaha lebih mudah membangun komitmen kerja karena calon mitra sudah dikenal dan memiliki ikatan sosial sebelumnya. Hal ini memperkecil potensi konflik internal dan meningkatkan solidaritas dalam bekerja. Selain itu, adanya penerimaan sosial dari masyarakat membuat para driver merasa lebih dihargai dan aman secara psikologis saat melayani pelanggan di wilayah mereka sendiri.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa dukungan sosial dari masyarakat menjadi kekuatan struktural dan kultural yang mendukung strategi pengelolaan SDM “A JEK”. Ketika hubungan sosial antara pelaku usaha dan warga terjalin dengan baik, maka proses kerja pun akan berjalan lebih efektif karena didukung oleh nilai-nilai lokal yang mengedepankan kebersamaan dan saling percaya.<sup>114</sup>

---

<sup>114</sup> Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2017), hlm. 63.

## 2. Faktor Penghambat

### a. Rendahnya Kedisiplinan Driver

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, ditemukan bahwa sebagian driver “A JEK” kurang konsisten dalam menjalankan prosedur operasional standar (SOP) yang telah ditetapkan oleh manajemen. Beberapa di antaranya tidak mengenakan atribut resmi seperti jaket dan helm berlogo “A JEK”, serta sering mengambil order secara langsung tanpa pelaporan ke admin. Hal ini menyebabkan sistem koordinasi internal menjadi tidak berjalan dengan baik dan berdampak pada berkurangnya transparansi dan kepercayaan dalam organisasi.

Dalam pandangan Hasibuan, disiplin merupakan kesediaan dan kesanggupan seseorang untuk menaati semua peraturan yang berlaku dengan kesadaran dan tanggung jawab. Kedisiplinan karyawan mencerminkan tingkat kepatuhan terhadap aturan yang telah disusun untuk menjamin kelancaran operasional suatu organisasi.<sup>115</sup> Oleh karena itu, ketidakdisiplinan driver tidak hanya menjadi masalah individual, tetapi juga berpengaruh terhadap kinerja tim secara keseluruhan.

Hal ini sejalan dengan penelitian Widya Lelisa Army dkk. yang menyatakan bahwa kedisiplinan driver ojek online berpengaruh signifikan terhadap peningkatan pendapatan mereka. Pengemudi yang disiplin dalam menjalankan tugas, mengikuti aturan perusahaan, dan mematuhi sistem

---

<sup>115</sup> Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hlm. 193.

operasional cenderung memperoleh lebih banyak order dan memiliki tingkat kepercayaan pelanggan yang lebih tinggi.<sup>116</sup>

Selain itu, menurut Mangkunegara, salah satu indikator penting dalam pengelolaan kinerja sumber daya manusia adalah perilaku kerja yang disiplin. Disiplin mencerminkan loyalitas, tanggung jawab, serta kepatuhan terhadap instruksi dan prosedur kerja yang telah ditetapkan oleh organisasi.<sup>117</sup> Oleh karena itu, manajemen “A JEK” perlu meningkatkan pembinaan dan pengawasan terhadap para driver guna memperkuat kedisiplinan sebagai nilai dasar dalam sistem kerja komunitas.

Dengan demikian, rendahnya kedisiplinan driver di “A JEK” menunjukkan perlunya strategi penguatan budaya organisasi, seperti melalui pelatihan, evaluasi berkala, dan pemberian sanksi atau insentif, agar seluruh mitra dapat menjalankan peran secara optimal dan profesional.

#### b. Lemahnya Teknologi dan Sistem Aplikasi

Temuan lapangan menunjukkan bahwa lemahnya dukungan teknologi menjadi salah satu kendala signifikan dalam pengelolaan operasional “A JEK”. Aplikasi resmi yang sebelumnya digunakan untuk menerima dan mencatat order sempat ditarik dari *PlayStore*, sehingga seluruh sistem dialihkan ke grup *WhatsApp*. Perubahan ini berdampak pada menurunnya efisiensi, akurasi pencatatan transaksi, dan koordinasi

---

<sup>116</sup> Widya Lelisa Army, Heni Pratama Sari, dan Yanto Lesmana, “*Pengaruh Self-Efficacy dan Disiplin Kerja terhadap Capaian Pendapatan Driver*,” 2024.

<sup>117</sup> A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013), hlm. 89.

antar driver serta admin. Proses pelaporan menjadi lebih lambat dan rawan kesalahan karena tidak ada sistem otomatis yang mencatat data secara real-time.

Dalam konteks pengelolaan sumber daya manusia, penggunaan teknologi informasi memegang peranan penting. Menurut Handoko, sistem informasi yang baik memungkinkan pengambilan keputusan manajerial menjadi lebih cepat, tepat, dan berbasis data valid. Ia menekankan bahwa teknologi informasi mendukung proses perencanaan, pengawasan, dan evaluasi kinerja secara lebih sistematis.<sup>118</sup>

Ketidakhadiran aplikasi resmi juga menyulitkan manajemen dalam mengontrol dan mengevaluasi kinerja driver, terutama dalam hal responsivitas terhadap order, pelaporan hasil kerja, dan disiplin dalam penggunaan atribut. Kelemahan ini juga berdampak pada sistem insentif dan pembagian hasil, karena semua proses masih dilakukan secara manual yang cenderung menimbulkan ketidaksesuaian data.

Sejalan dengan itu, Hasibuan menyebutkan bahwa manajemen modern menuntut dukungan teknologi agar proses organisasi berjalan lebih efisien dan terstruktur. Dalam bisnis jasa seperti ojek online, teknologi menjadi alat utama untuk mendukung komunikasi, pelayanan pelanggan, serta sistem pengawasan kerja secara efektif.<sup>119</sup>

---

<sup>118</sup> T. Hani Handoko, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: BPFE, 2011), hlm. 137.

<sup>119</sup> Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hlm. 84.

Berdasarkan analisis tersebut, kelemahan teknologi di “A JEK” dapat dikategorikan sebagai hambatan manajerial yang berdampak pada aspek operasional dan pengelolaan SDM. Oleh karena itu, perlu adanya inisiatif untuk membangun kembali sistem digital sederhana yang mendukung efisiensi kerja serta memperkuat profesionalisme layanan, agar “A JEK” tetap mampu bersaing dengan layanan serupa yang berbasis aplikasi modern.

c. Tidak Konsistennya Penggunaan Atribut Resmi

Salah satu masalah yang teridentifikasi dalam penelitian ini adalah ketidakkonsistenan driver “A JEK” dalam menggunakan atribut resmi seperti jaket dan helm berlogo perusahaan saat bertugas. Kondisi ini tidak hanya menurunkan citra profesional usaha, tetapi juga menimbulkan kebingungan dan ketidaknyamanan bagi konsumen yang sulit membedakan antara driver resmi dan pengemudi umum. Akibatnya, kepercayaan publik terhadap layanan “A JEK” cenderung menurun, terutama dalam aspek keamanan dan kredibilitas layanan.

Menurut Mangkunegara, citra perusahaan dan persepsi pelanggan sangat dipengaruhi oleh penampilan dan sikap karyawan, terutama dalam bisnis jasa yang bersifat langsung melibatkan interaksi antar manusia. Atribut kerja tidak hanya berfungsi sebagai identitas visual, tetapi juga sebagai simbol profesionalisme dan komitmen terhadap kualitas

pelayanan.<sup>120</sup> Dalam konteks ojek online, atribut resmi menunjukkan kejelasan afiliasi driver terhadap platform tertentu dan memberikan rasa aman kepada pelanggan.

Selain itu, Hasibuan menyatakan bahwa kedisiplinan dan kepatuhan terhadap standar operasional, termasuk dalam hal pemakaian atribut kerja, merupakan bentuk loyalitas dan tanggung jawab individu terhadap organisasi tempatnya bekerja. Ketidapatuhan terhadap aturan kecil seperti penggunaan atribut dapat mencerminkan lemahnya budaya kerja dan rendahnya kesadaran kolektif terhadap pentingnya reputasi usaha.<sup>121</sup>

Berdasarkan hasil wawancara, alasan utama driver tidak menggunakan atribut secara konsisten adalah faktor kenyamanan pribadi dan ketiadaan sanksi tegas dari manajemen. Hal ini menunjukkan perlunya penguatan sistem kontrol dan evaluasi kerja berbasis indikator disiplin, termasuk penegakan aturan dalam hal penggunaan identitas resmi.

Oleh karena itu, untuk menjaga kepercayaan pelanggan dan membangun brand lokal yang kuat, manajemen “A JEK” perlu mempertegas kebijakan penggunaan atribut melalui pendekatan edukatif dan pengawasan, serta menanamkan nilai kebanggaan terhadap identitas perusahaan sebagai bagian dari budaya kerja yang profesional.

---

<sup>120</sup> A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, *Perilaku dan Budaya Organisasi*, (Bandung: Refika Aditama, 2005), hlm. 129.

<sup>121</sup> Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hlm. 193.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai strategi pengusaha ojek online “A JEK” dalam mengelola sumber daya manusia (SDM) di Desa Karanganyar, Kecamatan Paiton, Kabupaten Probolinggo, maka peneliti menyimpulkan beberapa poin sebagai berikut:

1. Strategi Pengelolaan Sumber Daya Manusia di “A JEK” menerapkan strategi pengelolaan SDM yang berfokus pada pendekatan berbasis komunitas, informal, dan partisipatif. Proses rekrutmen dilakukan melalui rekomendasi internal dengan mempertimbangkan kedekatan sosial dan kesiapan bekerja sesuai sistem yang berlaku. Pelatihan dilakukan secara rutin dalam bentuk pertemuan kelompok, dengan materi seputar etika pelayanan, sistem pemesanan, dan keselamatan kerja. Evaluasi kinerja dilakukan melalui pemantauan aktivitas di grup komunikasi dan laporan pelanggan. Sistem kompensasi berbasis bagi hasil, dan strategi pemberdayaan dilakukan dengan melibatkan driver dalam promosi serta kemitraan. Strategi ini berhasil membentuk SDM yang loyal, disiplin, dan relevan dengan kebutuhan lokal.
2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pengelolaan SDM di “A JEK”, Faktor pendukung utama “A JEK” meliputi tidak adanya pesaing lokal pada awal berdiri, tingginya dukungan sosial dari masyarakat, serta kedekatan emosional antar anggota komunitas. Sedangkan faktor

penghambat antara lain: kurangnya promosi digital, belum optimalnya sistem aplikasi pemesanan, serta masih adanya ketidakdisiplinan driver dalam pelaporan order. Meskipun menghadapi berbagai tantangan, strategi berbasis komunikasi terbuka dan pendekatan kekeluargaan terbukti efektif menjaga stabilitas dan keberlanjutan usaha.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengusaha “A JEK” maupun pihak terkait:

1. Terkait Strategi Pengelolaan SDM Disarankan agar pengelola “A JEK” memperkuat sistem pelatihan dengan pendekatan yang lebih sistematis, seperti menyusun modul pelatihan dasar untuk driver baru, serta mengembangkan indikator penilaian kinerja secara berkala. Selain itu, penguatan motivasi dapat dilakukan melalui sistem penghargaan dan pengakuan bagi anggota yang berprestasi.
2. Terkait Faktor Pendukung dan Penghambat, diperlukan peningkatan pada sisi teknologi, seperti optimalisasi aplikasi pemesanan dan pencatatan order. Selain itu, promosi digital melalui media sosial dan kerja sama dengan pelaku usaha lokal perlu ditingkatkan untuk memperluas jangkauan pasar. Terkait kendala disiplin, dibutuhkan penegasan aturan kerja dan peningkatan kapasitas komunikasi antaranggota secara terstruktur.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Afif, *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi terhadap Loyalitas Kerja dalam Perspektif Ekonomi Islam*, 2023.
- Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017)
- Ahmad Riza Fawaid, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Pada Kualitas Barang Produksi (Studi Home Industry Pembuatan Tempe dan Tahu di Desa Genteng Wetan Kabupaten Banyuwangi)* (Skripsi, UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2023)
- Alfred D. Chandler, *Strategy and Structure: Chapters in the History of the Industrial Enterprise* (Cambridge: MIT Press, 1962)
- Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif dalam perspektif rancangan penelitian*
- Armstrong, Michael. (2009). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice*. London
- Becker, G. S. (1993). *Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis*. University of Chicago Press
- Djamal, *Paradigma Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta, Pustaka Belajar, 2015),
- Doni Kusuma, *Manajemen Transportasi Online* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2020)
- Freddy Rangkuti, *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008)
- Gary Dessler, *Human Resource Management* (New Jersey: Pearson Education, 2013)
- Handoko, T. Hani. (2001). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta:
- Hardani, DKK., *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*
- Hasibuan, Malayu S.P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2020.
- Intania Putri Ananda, *Pengaruh Teknologi dan Fleksibilitas Kerja Driver Gojek terhadap Kinerja dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening di Kota Padang*, (Skripsi, Fakultas Ekonomi, Universitas Andalas, 2024)

- Kaafin Nashrul Mu'taz, *Strategi Pengembangan Objek Wisata Religi dalam Meningkatkan Kunjungan Wisatawan di Makam KH. Muhammad Shiddiq Jember*, Skripsi (Jember: Universitas Islam Negeri KHAS Jember, 2023),
- Khamdan Rifa'i, *Kepuasan Konsumen*, (Jember: UIN KHAS Press, 2023)
- Kurnianingrum, Dian. "Penggunaan Teknologi dalam Pengelolaan SDM Driver Gojek." *Jurnal Manajemen Teknologi*, Vol. 8 No. 2, 2021.
- Laelia Anggraeni, *Strategi Pengelolaan Keuangan Buruh Tani dalam Memenuhi Kebutuhan Rumah Tangga di Desa Tisnogambar Kecamatan Bangsalsari Kabupaten Jember*, Skripsi (Jember: Universitas Islam Negeri KHAS Jember, 2023)
- Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017)
- Mahmudah *Manajemen sumber daya manusia*. Jember: UIN KHAS Jember.2017).
- Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2017)
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Michael E. Porter, *Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitors* (New York: Free Press, 1980).
- Moch. Chotib, *Inisiasi Strategi Manajemen Lembaga Pendidikan Islam dalam Meningkatkan Mutu SDM*, (Didaktika: Jurnal Kependidikan, Vol. 13, No. 4, 2023).
- Mochammad Sholeh, *Strategi Pengembangan Usaha Produksi Susu Kambing Peranakan Sapera Mister Wedhos Farm untuk Peningkatan Ekonomi di Desa Kajarharjo Kecamatan Kalibaru Kabupaten Banyuwangi*, Skripsi (Jember: Universitas Islam Negeri KHAS Jember, 2023).
- Muhammad Reza Dianza Putra, *Analisis Mobilitas Tenaga Kerja dan Strategi Pengemudi Ojek Online Menghadapi Pandemi COVID-19 di Kota Surakarta Tahun 2021*, (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sebelas Maret, 2022)
- Mundia, Rustomo, dan Taryanto, *Strategi Mengelola Aplikasi dan Pendapatan Ojek Online terhadap Kesejahteraan Keluarga*, (Jurnal Ekonomi dan Kesejahteraan Sosial, Vol. 5, No. 2, 2023.)

- Nana Sudjana dan Ibrahim, *Penelitian dan Penilaian Pendidikan* (Bandung: Sinar Baru Algensindo, 2001).
- Nurul Widyawati Islami Rahayu dan Fatur Roziqin, *Empowering Kampung Zakat* (Jember: UIN KHAS Press, 2023)
- UIN KHAS Jember. (2021). Pedoman karya ilmiah. Jember: UIN KHAS Press.
- Profil Desa Karanganyar, Kecamatan Paiton, Kabupaten Probolinggo. (Diakses melalui situs resmi desa atau wawancara kepala desa, 2024)
- R. A. Nugroho, *Teknologi dan Transportasi: Transformasi Digital di Era Ojek Online* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2018).
- Relita Rofiqoh, “*Strategi Peningkatan Kesejahteraan Driver Ojek Online di Masa Pandemi COVID-19 (Studi pada NU JEK)*”, (Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2021).
- Saputra, R. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi*. Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis.
- Sofiah, Lutvi Hendrawan, Achmad Rico Faiz Fauzi, “*Pengaruh Upah Minimum & Pertumbuhan Ekonomi terhadap Penyerapan Tenaga Kerja di Kabupaten Banyuwangi Tahun 2013–2023*,” Jurnal Akuntansi, Keuangan, Perpajakan dan Tata Kelola Perusahaan, Vol. 1, No. 3 (Maret 2024)
- Sudarwan Danim, *Metode Penelitian untuk Ilmu-Ilmu Administrasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2002).
- Sugiono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2013).
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2018).
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2019).
- Sutrisno, Edy. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana, 2019.
- T. Hani Handoko, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta: BPFE, 2001).
- Widya Lelisa Army, Heni Pratama Sari, dan Yanto Lesmana, “*Pengaruh Self-Efficacy dan Disiplin Kerja terhadap Capaian Pendapatan Driver*,” 2024.

Yulianti, Dina. *Teknologi dan Inovasi Transportasi Digital*. Jakarta: Pustaka Ilmu, 2020.

Zimmerer, *Kewirausahaan dan Manajemen Usaha Kecil*, diterjemahkan oleh E. D. Yulianto (Jakarta: Salemba Empat, 2008).



**MATRIK PENELITIAN**

<b>JUDUL</b>	<b>FOKUS PENELITIAN</b>	<b>VARIABEL</b>	<b>INDIKATOR</b>	<b>SUMBER DATA</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>
Strategi pengusaha ojek online “A JEK” dalam mengelola SDM di Desa Karanganyar Kecamatan Paiton Kabupaten Probolinggo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana strategi pengusaha ojek online “A JEK” dalam mengelola sumber daya manusia?</li> <li>2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pengelolaan SDM di “A JEK”?</li> </ol>	1. strategi Pengelolaan SDM	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Rekrutmen dan seleksi</li> <li>2. Pelatihan dan pengembangan</li> <li>3. Evaluasi dan disiplin kerja</li> <li>4. Kompensasi dan penghargaan- Faktor</li> <li>5.pendukung dan penghambat pengelolaan SDM</li> </ol>	Informan: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. CEO</li> <li>2. COO</li> <li>3. CTO</li> <li>4. Admin dan Driver</li> </ol> Dokumentasi <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Foto</li> </ol>	Pendekatan dan jenis penelitian: Menggunakan metode pendekatan kualitatif dan menggunakan jenis penelitian deskriptif  Teknik Pengumpulan data: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. observasi</li> <li>2. wawancara</li> <li>3. dokumentasi</li> </ol> Teknik Analisis Data <ol style="list-style-type: none"> <li>2.pengumpulan data</li> <li>3. kondensasi data</li> <li>4. penyajian data</li> <li>5. penarikan kesimpulan</li> </ol> Teknik Keabsahan data <ol style="list-style-type: none"> <li>1. triangulasi sumber</li> <li>2. triangulasi teknik</li> </ol>

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ahmad Dedy Rizaldi

Nim : E20192397

Prodi : Ekonomi Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Strategi Pengusaha Ojek Online “A JEK” dalam Mengelola Sumber Daya Manusia di Desa Karanganyar Kecamatan Paiton Kabupaten Probolinggo” adalah benar benar hasil penelitian atau karya sendiri, kecuali pada bagian yang sudah dirujuk sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Bondowoso, 25 Mei 2025

UNIVERSITAS ISLAM LAMONGER  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER



Ahmad Dedy Rizaldi

## PEDOMAN WAWANCARA

1. Bagaimana awal mula berdirinya ojek online “A JEK” di Desa Karanganyar Kecamatan Paiton Kabupaten Probolinggo?
2. Apa visi dan misi dari usaha ojek online “A JEK” yang Anda kelola?
3. Bagaimana proses rekrutmen dan seleksi driver dilakukan di “A JEK”?
4. Apakah “A JEK” memberikan pelatihan atau pembinaan kepada driver? Jika ya, bentuk pelatihan seperti apa yang diberikan?
5. Bagaimana sistem kerja yang diterapkan antara admin, driver, dan manajemen di “A JEK”?
6. Apa bentuk evaluasi kinerja yang dilakukan terhadap para driver?
7. Bagaimana cara “A JEK” menjaga kedisiplinan dan loyalitas para driver?
8. Bagaimana sistem kompensasi dan insentif yang diterapkan di “A JEK”?
9. Apakah ada upaya pemberdayaan SDM (misalnya melalui promosi internal atau tanggung jawab tambahan) yang dilakukan oleh manajemen “A JEK”?
10. Apa saja faktor pendukung yang memudahkan “A JEK” dalam mengelola SDM?
11. Apa saja kendala atau hambatan yang dihadapi dalam pengelolaan SDM di “A JEK”?
12. Apa strategi yang digunakan oleh “A JEK” untuk menghadapi persaingan dari layanan transportasi daring lain seperti Gojek atau Grab?
13. Bagaimana pandangan masyarakat terhadap keberadaan ojek online “A JEK” di Desa Karanganyar?
14. Apa harapan Anda terhadap pengembangan SDM dan kelangsungan usaha “A JEK” di masa depan?

Nomor : B-653/Un.22/7.a/PP.00.9/05/2025  
Hal : Permohonan Izin Penelitian

01 Oktober 2024

Kepada Yth.  
**CEO Ojek Online A JEK**  
Karanganyar Paiton Probolinggo

Disampaikan dengan hormat, bahwa dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, mahasiswa berikut :

Nama : Ahmad Dedy Rizaldi  
NIM : E20192397  
Semester : XII (Dua Belas)  
Prodi : Ekonomi Syariah  
Judul : STRATEGI PENGUSAHA OJEK ONLINE "A JEK"  
DALAM MENGELOLA SUMBER DAYA MANUSIA  
DI DESA KARANGANYAR KECAMATAN PAITON  
KABUPATEN PROBOLINGGO

Mohon diizinkan untuk mengadakan Penelitian/Riset pada tanggal 01-30 November 2024.

Demikian atas perkenannya disampaikan terima kasih.

A.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik,

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER



**Nurul Widyawati Islami Rahayu**

## SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Arliansyah Nadi Hakiki  
Jabatan : CEO A JEK  
Alamat : Perumahan Ayuban Jaya Blok J 106 Kel. Mimbaan  
Kec. Panji Kab. Situbondo

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa

Nama : Ahmad Dedy Rizaldi  
Nim : E20192397  
Jurusan/Prodi : Ekonomi Syariah

Telah selesai melakukan penelitian di Desa Karanganyar Kecamatan Paiton Kabupaten Probolinggo untuk memperoleh dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul “Strategi Pengusaha Ojek Online “A JEK” Dalam Mengelola Sumber Daya Manusia di Desa Karanganyar Kecamatan Paiton Kabupaten Probolinggo”

Dengan demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya dan dapat digunakan kepada yang bersangkutan semestinya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

Probolinggo, 04 November 2024

KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ



CEO A JEK

Arliansyah Nadi Hakiki

### Jurnal Kegiatan Penelitian

Nama : Ahmad Dedy Rizaldi  
Nim : E20192397  
Prodi : Ekonomi Syariah  
Judul : Strategi pengusaha ojek online "A JEK" dalam mengelola sumber daya manusia di Desa Karanganyar Kecamatan Paiton Kabupaten Probolinggo

	Hari/Tanggal	Kegiatan	Informan	Paraf
1	Rabu, 30 Oktober 2024	Penyerahan surat ijin penelitian	Arliansyah Nadi Hakiki	
2	Minggu 3 November 2024	Wawancara dengan admin "A JEK"	Alfad Sabil Haq	
3	Senin 4 November 2024	Wawancara dengan CEO A JEK	Arliansyah Nadi Hakiki	
4	Senin 29 November 2024	Wawancara dengan driver A JEK	Arif Rahman Hakim	
5	Senin 29 Januari 2025	Observasi dan pengambilan data pendapatan	Dokumentasi internal A JEK	
6	Selasa 30 Januari 2025	Wawancara tambahan dan dokumentasi tim promosi	Usrotul As'adiyah	

Probolinggo,

CEO Ojek online "A JEK"



Arliansyah Nadi Hakiki

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## SURAT KETERANGAN

Kami yang bertandatangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : Ahmad Dedy Rizaldi

NIM : E20192397

Semester : 12 (Dua belas)

Berdasarkan keterangan dari Dosen Pembimbing telah dinyatakan selesai bimbingan skripsi. Oleh karena itu mahasiswa tersebut diperkenankan mendaftarkan diri untuk mengikuti Ujian Skripsi.

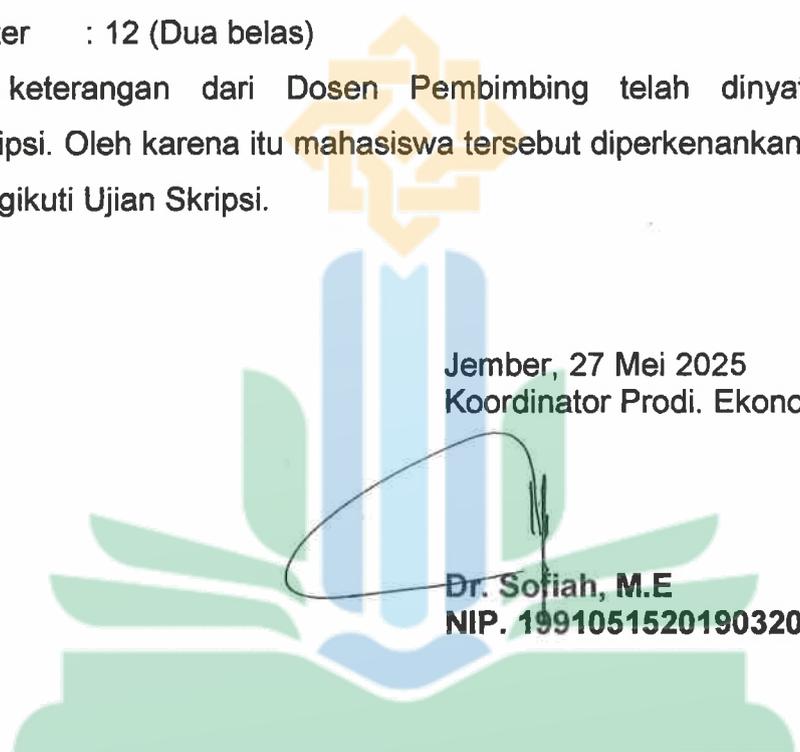
Jember, 27 Mei 2025

Koordinator Prodi. Ekonomi Syariah,



Dr. Sofiah, M.E

NIP. 199105152019032005



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

## SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Ahmad Dedy Rizaldi  
NIM : E20192397  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Judul : Strategi Pengusaha Ojek Online "A Jek" dalam  
Mengelola Sumber Daya Manusia di Desa Karanganyar  
Kecamatan Paiton Kabupaten Probolinggo

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan Aplikasi Turnitin, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada Aplikasi Turnitin kurang atau sama dengan 25%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 26 Mei 2025

Operator Aplikasi Turnitin

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

  
Luluk Musfiroh

## DOKUMENTASI PENELITIAN

Wawancara bersama driver dan masyarakat mengenai pelatihan ojek online “A JEK”



Wawancara bersama saudara Arliansyah Nadi Haqiqi CEO “A JEK”



Dokumentasi kegiatan salah satu driver “A JEK”  
sedang mengantar pesanan ke customer



Wawancara bersama COO “A JEK”



# DOKUMENTASI APLIKASI A JEK

## Top up saldo driver “A JEK”

**Top Up Saldo**

ID Driver: -- Pilih Driver --

Top Up:

Tanggal: dd/mm/yyyy

Buttons: **Cancel**, **Tambah**

ID Driver	Nama	Hasil Bersih	Hasil Kotor	Biaya Admin	Sisa Saldo	Top Up Terakhir	Action
3	Ahmad Paidi	Rp 10.200	Rp 9.800	Rp 10.200	Rp 39.800	032022	
6	dani purwanto	Rp 960	Rp 47.840	Rp 960	Rp 47.840	032022	
4	dani purwanto	Rp 1.200	Rp 47.840	Rp 1.200	Rp 47.840	022022	
5	Ma'sum Juhaida, (DP)	Rp 18.000	Rp 12.800	Rp 3.200	Rp 46.800	032022	
1	Alirahmad	Rp 13.400	Rp 27.040	Rp 3.360	Rp 43.640	032022	
8	Dyah Putri Permatasari (Patton)	Rp 13.800	Rp 11.360	Rp 2.440	Rp 47.560	032022	
7	Sholehuddin(Palton)	Rp 6.400	Rp 5.120	Rp 1.280	Rp 48.720	032022	
2	Agus Suroso	Rp 14.000	Rp 13.400	Rp 2.310	Rp -2.310	032022	

## Data Driver “A JEK”

**Jenis Order**

Buttons: **Tambah Jenis Order**

No.	Jenis Order	Value / KM	Potongan	Total	Action
1	Makanan	Rp 6.000	20%	Rp 4.800	
2	Antar Barang	Rp 6.000	20%	Rp 4.800	
3	Ojek	Rp 6.000	20%	Rp 4.800	
4	Transfer	Rp 10.000	20%	Rp 8.000	
5	Belanja	Rp 6.000	20%	Rp 4.800	

**AJEK**

Alfad Sabill Haq

Dashboard  
Trip  
Bulanan  
Cek Tarif

Driver

Data Driver  
Discount  
Jenis Order  
Dompot

User

Profile  
Setting  
Sign Out  
Sign Out

Showing 1 to 10 of 15 entries

Previous 1 2 Next

**Data Driver**

Tambah

Copy CSV Excel PDF Print Column visibility Search:

ID Driver	Wilayah	NIK	Nama	Plat Nomor	Action
1	Asembagus	3512130106810001	Ahmad Paidi	P 4015 ZC	 
2	Asembagus	3512061412890001	dani purwanto	P 2535 OW	 
3	Palton	3512132208970004	Ma'sum Junaidi (OP)	N 6879 MY	 
4	Palton	3513143112930001	Alirahmad	N 1234 N	 
5	Palton	3513124905020005	Dyah Putri Permatasari (Palton)	N 4078 PG	 
6	Palton	3513110301000001	Sholehuddin(Palton)	N 6209 M	 
7	Palton	3513101008000005	Suhal (Palton)	N 2789 MF	 
8	Palton	3513110701930001	Ahmad Masduki	N 6043 WG	 
9	Palton	3513121408860003	Agus Suroso	N 2058 MH	 
10	Palton	3513101801930002	Ahmad Zainullah Palton (Palton)	DK 2859 OD	 
ID Driver	Wilayah	NIK	Nama	Plat Nomor	Action

**AJEK**

Alfad Sabill Haq

Dashboard  
Trip  
Bulanan  
Cek Tarif

Driver

Data Driver  
Discount  
Jenis Order  
Dompot

User

Profile  
Setting  
Sign Out  
Sign Out

Showing 11 to 15 of 15 entries

Previous 1 2 Next

**Data Driver**

Tambah

Copy CSV Excel PDF Print Column visibility Search:

ID Driver	Wilayah	NIK	Nama	Plat Nomor	Action
11	Palton	3513100706970002	Mohammad supla (Palton)	N 2789 MF	 
12	Palton	3511180703020001	Alfad Sabill Haq	P 2289 AW	 
13	Palton	3513125804960001	Siti Maimunah	N 6429 MW	 
14	Palton	3513100708920002	Edi Wahyudi	N 5597 MK	 
15	Palton	3513122511710002	Alirahmad	nnnnn	 
ID Driver	Wilayah	NIK	Nama	Plat Nomor	Action

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

## BIODATA PENULIS



### A. Identitas Diri

1. Nama : Ahmad Dedy Rizaldi
2. Nim : E20192397
3. Tempat/Tanggal lahir : Bondowoso, 04 Januari 2001
4. Alamat : Koncer Kidul, Tenggarang, Bondowoso
5. Agama : Islam
6. No. HP : 085233926846

### B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal
  - a. TK/PAUD : TK AT-TAQWA (2006-2007)
  - b. SD/MI : MI NURUL HUDA (2007-2013)
  - c. SMP/MTS : SMP NURUL JADID (2013-2016)
  - d. SMA/MA : SMA NURUL JADID (2016-2019)
  - e. PERGURUAN TINGGI : UIN KH.ACHMAD SIDDIQ JEMBER (2019-2025)

### C. Riwayat Organisasi

- a. Ikatan Pelajar Nahdlatul Ulama
- b. Dewan Eksekutif Mahasiswa Fakultas FEBI UIN KHAS JEMBER
- c. Pimpinan Cabang Rijalul Ansor Kabupaten Bondowoso
- d. Ikatan Keluarga Mahasiswa Pergerakan Bondowoso
- e. Pembantu Pengurus Pondok Pesantren Nurul Jadid (P4NJ)