

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Dalam rangka memudahkan memahami judul, peneliti perlu memberikan penjelasan terhadap judul. Judul merupakan hal yang sangat penting dari karya ilmiah, judul akan memberikan gambaran tentang keseluruhan pada skripsi. Adapun judul dalam skripsi ini adalah **“MANAJEMEN PELAYANAN TRANSPORTASI ONLINE SYARIAH (Studi Pada: Ojek Sahabat Wanita (OJESA) Bandar Lampung)”**. Maka dari itu dapat dibuat beberapa konsep untuk penegasan judul.

Manajemen adalah suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan.¹ Menurut Setyabudi Indartono Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, penyusunan personalia, pengarahan, dan pengawasan anggota-anggota organisasi untuk mencapai tujuan organisasi.²

Dari pengertian manajemen, dapat dipahami penulis bahwa yang dimaksud dengan manajemen adalah proses perencanaan kegiatan untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan. manajemen yang dimaksud dalam skripsi ini adalah Manajemen Pelayanan Transportasi Online Syariah (Studi Pada: Ojek Sahabat Wanita (Ojesa) Bandar Lampung.

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.³ Menurut Ismail Nurdin pelayanan adalah proses kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat berkenaan dengan hak-hak dasar dan hak pemberian, yang wujudnya dapat berupa jasa dan layanan.⁴

¹ M. Karabet Wijayakusuma dan Ismail Yusanto, *Pengantar Manajemen Syara*, Khairul Bayan (Jakarta: 2003), h.13.

² Setyabudi Indartono, *Pengantar manajemen: Character Inside*, (Yogyakarta:Yukaprint, 2014), h. 2

³ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2010), h.22

⁴ Ismail Nurdin, *kualitas Pelayanan Publik*, (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019), h. 18

Pelayanan menurut penulis adalah proses pemenuhan kebutuhan untuk mewujudkan keinginan seseorang. Pelayanan yang dimaksud dalam skripsi ini adalah Pelayanan Transportasi Online Syariah Ojek Sahabat Wanita (Ojesa) Bandar Lampung.

Transportasi Online adalah salah satu bentuk dari penyelenggara lalu lintas dan angkutan jalan yang berjalan dengan mengikuti serta memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan (teknologi). Menurut Pratama, dkk Transportasi Online adalah pelayanan jasa transportasi yang berbasis internet dalam setiap kegiatan transaksinya, mulai dari pemesanan, pemantauan jalur, pembayaran dan penilaian terhadap pelayanan jasa itu sendiri.⁵

Transportasi Online menurut penulis adalah pelayanan jasa transportasi yang berbasis internet. Transportasi online yang dimaksud dalam skripsi ini adalah Transportasi Online Syariah Ojek Sahabat Wanita (Ojesa) Bandar Lampung.

Syariah adalah jalan yang terbentang lurus. Menurut Muhammad Syalabi syariah adalah sesuatu yang dirujuk kepada sejumlah hukum Islam yang diwahyukan kepada Nabi Muhammad saw, yang terekam dalam al-Qur'an dan sunnah nabi.⁶ Syariah menurut penulis adalah jalan menuju kebenaran. Syariah yang dimaksud dalam skripsi ini adalah Ojek Syariah Sahabat Wanita (Ojesa) Bandar Lampung.

OJESA (Ojek Sahabat Wanita) merupakan salah satu perusahaan teknologi yang bergerak dalam bidang transportasi online dan offline khusus wanita sejak tahun 2015. Ojesa Memiliki sebuah misi Memberikan Kemudahan Dan Kenyamanan Serta Solusi Berkendara Untuk Wanita.⁷

”Berdasarkan definisi di atas maka yang dimaksud penelitian ini adalah, untuk mengetahui bagaimana Manajemen Pelayanan Transportasi Online Syariah (Studi Pada: Ojek Sahabat

⁵ Pratama, Geistiar Yoga, and Aminah Suradi. *"Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Pengguna Jasa Transportasi Online Dari Tindakan Penyalahgunaan Pihak Penyedia Jasa Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen."* Diponegoro Law Journal 5.3 (2016): 1-19, hlm.2-3

⁶ Muhammad Salabi, *al-madkhal fi Ta'rif bi al-fiqh al-Islam*, (Beirut: Dar al-Nahdah al-'Arabiyyah, 1969), 28

⁷ Dokumentasi OJESA dalam bentuk File Power Point hal. 1-8

Wanita (Ojesa) Bandar Lampung. Dengan memilih struktur anggota Ojesa, Mitra Driver dan penumpang, sebagai objek penelitian untuk mendeskripsikan Manajemen Pelayanan Transportasi Online Syariah.

B. Alasan Memilih Judul

Alasan penulis memilih judul adalah sebagai berikut:

1. OJESA (Ojek Sahabat Wanita) merupakan transportasi online dan offline khusus wanita di Indonesia, dan sudah berada di berbagai kota, seperti Metro, Bandar Lampung, Palembang, Sukabumi (Jawa Barat), Jakarta Selatan. OJESA memiliki berbagai pelayanan yang bisa diberikan kepada konsumen khusus wanita berupa Oje-Car Khusus Wanita, Abudemen, kurir barang. OJESA juga merupakan saah satu ojek khusus wanita yang ada di Bandar Lampung, maka dari itu penulis tertarik untuk menelitinya.
2. Peneliti memilih struktur anggota Ojesa sebagai objek penelitian untuk mendeskripsikan bentuk manajemen pelayanan transportasi di OJESA. Judul ini juga memudahkan penulis dalam pencarian data yang nantinya akan diperlukan dalam penelitian Manajemen Pelayanan Transportasi Online Syariah (Studi Pada: Ojek Sahabat Wanita (Ojesa) Bandar Lampung.
3. Penelitian ini memfokuskan kajian pada Manajemen Pelayanan Transportasi Online Syariah (Studi Pada: Ojek Sahabat Wanita (Ojesa) Bandar Lampung. Artinya penelitian yang diangkat ada relevansinya dengan jurusan Manajemen Dakwah Islam. literatur dan bahan-bahan yang mendukung dalam penelitian lapangan ini banyak tersedia, sehingga penelitian dapat dilakukan selain data-data yang akan langsung didapat dilapangan.

C. Latar Belakang Masalah

Perkembangan zaman dengan berbagai penemuan, manusia mulai menciptakan alat transportasi yang digerakan oleh mesin. Penemuan alat transportasi tersebut untuk memudahkan pemindahan barang. Selain itu juga untuk mengangkut orang

dalam jumlah besar. Kemampuan dan kebutuhan untuk mengangkut barang dan orang menjadi indeks peradaban pada kemajuan teknologi. Kuda dan perahu merupakan transportasi pertama yang dipakai. Perahu pertama yang dikenal adalah perahu-perahu dengan memakai kayu sederhana.⁸

Kemajuan dalam dunia transportasi juga sudah mengalami perkembangan, hal ini dikarenakan dengan bantuan alat transportasi konsumen dapat melakukan aktifitas hidupnya dengan lebih mudah. Jasa transportasi yang ditawarkan mulai dari transportasi darat sampai transportasi udara. Jasa transportasi tersebut melayani berbagai rute tujuan. Fasilitasnya pun beragam, dan dibagi menjadi beberapa kelas sesuai dengan harga yang ditawarkan. Jenis transportasi yang banyak digunakan adalah transportasi darat.

Transportasi adalah perpindahan orang atau barang dengan menggunakan alat atau kendaraan dari dan ke tempat-tempat yang terpisah secara geografis.⁹ Jenis kendaraan yang dijadikan alat transportasi sangatlah banyak, dari kendaraan darat, udara dan laut. Biasanya masing-masing dari kendaraan tersebut memiliki fungsi yang berbeda-beda, akan tetapi dari fungsi tersebut tidak terlepas sebagai alat transportasi bagi manusia.

Jenis transportasi yang saat ini berkembang pesat adalah Jenis transportasi darat yakni salah satunya adalah ojek. Ojek adalah salah satu transportasi darat yang saat ini masih beroperasi. Biasanya ojek ini ada disekitar pasar, rumah sakit dan di tempat umum lainnya. Dengan perkembangan zaman yang saat ini begitu canggih, maka ojek tumbuh dan berkembang dengan memberikan inovasi” yaitu menjadikan ojek sebagai ojek online, bisa disebut Gojek yang berbasis internet seperti Grab, Gojek, Ojesa, dll.

Dengan adanya internet maka jenis transportasi darat ojek memanfaatkan internet sebagai transaksi berkendara.

⁸ Diambil dari Kompas.com dengan judul "*Alat Transportasi Manusia*, 25/11/2020. <https://www.kompas.com/skola/read/2020/02/16/160000569/alat-transportasi-manusia-bermula-dari-hewan?page=all>.

⁹ Steenbrink, *Optimization of Transport Networks*, 1974, Tugas Akhir. Universitas Jendral Soedirman, Purwokerto.

Dengan mencari konsumen melalui internet maka jasa ojek online sangat memudahkan orang-orang jika akan berpergian. Tentunya dibalik itu semua perlu adanya manajemen pelayanan dari ojek online untuk konsumen. Pelayanan adalah kebutuhan untuk memuaskan pelanggan. Dari masing-masing ojek online seperti Gojek, Grab, Ojesa tentunya memiliki manajemen pelayanan yang berbeda-beda. Dalam hal ini peneliti lebih ingin mengetahui mendalami manajemen pelayanan Ojesa Bandar Lampung.

OJESA merupakan transportasi online dan offline khusus wanita di provinsi Lampung. OJESA adalah bentuk usaha yang didirikan oleh para wanita yang ber alumnus dari perguruan tinggi di Bandar Lampung.¹⁰ Nama OJESA diambil dari singkatan Ojek Sahabat Wanita. Rani dan Yuli, mereka lah sosok di balik terbentuknya Ojesa. Pada 2015, Yuli dan Rani merupakan alumni dari UIN Raden Intan Lampung mencoba berwirausaha.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan narasumber yaitu Ibu Rani Musodah selaku Owner OJESA.

“OJESA adalah jasa transportasi yang kita khususkan untuk kaum wanita dan anak-anak, alasan kami mendirikan OJESA karena banyak wanita yang nggak nyaman dengan transportasi umum, untuk itu kami mencari solusi, dan akhirnya kami menggagas ojek khusus wanita dan anak-anak yang kami beri nama OJESA.”¹¹

Pada dasarnya, jasa merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasat mata dari satu pihak kepada pihak lain. Pada umumnya jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, di mana interaksi antara pemberi jasa dan penerima jasa mempengaruhi hasil jasa tersebut.¹² Menurut UU No. 42

¹⁰ Dokumen OJESA

¹¹ Rani Musodah, wawancara dengan penulis, kantor Ojesa, Bandar Lampung, 15 Juni 2020

¹² Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction, Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN-JP*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2006), h. 26

Tahun 2009 dalam Pasal 1, yang dimaksud dengan jasa adalah setiap kegiatan pelayanan yang berdasarkan suatu perikatan atau perbuatan hukum yang menyebabkan suatu barang, fasilitas, kemudahan, atau hak tersedia untuk dipakai, termasuk jasa yang dilakukan untuk menghasilkan barang karena pesanan atau permintaan dengan bahan dan atas petunjuk dari pemesan.¹³ Biasanya orang membeli barang atau mengirim barang menggunakan transportasi sebagai media pengantar. Baik transportasi laut, udara dan darat.

OJESA (Ojek Sahabat Wanita) merupakan bentuk transportasi darat yang memang diperuntukan kaum wanita dan anak-anak, ojek ini tidak memberikan pelayanan untuk laki-laki. OJESA memiliki peran yang sangat penting bagi wanita dan anak-anak, Wajar saja OJESA disebut sebagai Usaha Transportasi.

Jasa transportasi OJESA merupakan sarana yang paling tepat untuk para wanita dan anak-anak untuk jasa ojek online. Mereka yang ingin memesan jasa OJESA, tinggal menghubungi OJESA melalui aplikasi yang telah disediakan oleh pihak OJESA. OJESA adalah salah satu transportasi daring/online di jaman digital ini, tidak kalah dengan ojek online yang lainnya seperti ojek pangkalan, GOJEK, GRAB, MAXSIM, OJESA juga memiliki pelayanan Delivery makanan dan Barang, Jasa bantuan belanja, Abudemen anak, Oje-Car Khusus Wanita, Bekam panggilan khusus wanita, make up Syari Khusus wanita.

Transportasi online Syariah adalah pelayanan jasa transportasi yang berbasis internet dalam setiap kegiatan transaksinya, mulai dari pemesanan, pemantauan jalur, pembayaran dan penilaian terhadap pelayanan jasa itu sendiri dengan tidak meninggalkan nilai ke Islam.¹⁴ Transportasi online Syariah adalah salah satu bentuk dari penyelenggara lalu

¹³ Juli Rarnawati dan Retno Indah Hernawati, *Dasar-Dasar Perpajakan*, (Yogyakarta:Deepublish, 2016), h. 279

¹⁴ Pratama, Geistiar Yoga, and Aminah Suradi. "Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Pengguna Jasa Transportasi Online Dari Tindakan Penyalahgunaan Pihak Penyedia Jasa Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Diponegoro Law Journal* 5.3 (2016): 1-19, h.2-3

lintas dan angkutan jalan yang berjalan dengan mengikuti serta memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan (teknologi) yang berbasis Islami.

OJESA memiliki manajemen pelayanan kepada konsumen sesuai dengan visi dan misi yang di buatnya, akan tetapi manajemen pelayanan yang diberikan OJESA belum semaksimal ojek online lainnya, Maka dari itu perlu adanya penjelasan lebih mendalam dari pihak Ojesa mengenai manajemen pelayanan transportasi Ojesa.

Peneliti memandang perlu untuk menelaah lebih lanjut terkait OJESA dikarenakan masih banyak yang belum tahu bentuk dan kualitas manajemen pelayanan yang diberikan OJESA, untuk itu perlu adanya penjelasan struktur anggota Ojesa untuk mendeskripsikan manajemen pelayanan Transportasi online/offline OJESA.

D. Rumusan Masalah

Penelitian ini merumuskan satu permasalahan yaitu:

Bagaimana Manajemen Pelayanan Transportasi Online Syariah Ojek Sahabat Wanita (Ojesa) Bandar Lampung?

E. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Ingin mengetahui bentuk manajemen pelayanan transportasi syariah Ojesa Bandar Lampung.

2. Kegunaan Penelitian

a. Untuk Peneliti

Menambah wawasan peneliti terhadap bentuk Manajemen Pelayanan Transportasi Online Syariah Ojek Sahabat Wanita (Ojesa) Bandar Lampung.

b. Untuk Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi

Sebagai masukan kepustakaan dalam rangka pengembangan teori-teori manajemen, terutama dalam bidang Ilmu manajemen.

c. Untuk Umum

Merupakan masukan bagi masyarakat Lampung, bahwa ojek online ada kekhususan untuk wanita dan anak-anak,

Penelitian ini juga bertujuan menanamkan nilai-nilai sosial untuk wanita bahwa sebagai wanita jika ingin berpergian maka harus berhati-hati dan memilih ojek wanita agar tidak adanya penganiayaan.

F. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah cara atau strategi menyeluruh untuk menemukan atau memperoleh data yang diperlukan.¹⁵

1. Jenis dan Sifat Penelitian

a. Jenis Penelitian

Menggunakan metode penelitian kualitatif bagi peneliti sangat tepat untuk mengidentifikasi permasalahan yang berkenaan dengan Manajemen Pelayanan Transportasi Online Syariah Ojek Sahabat Wanita (Ojesa) Bandar Lampung, karena metode kualitatif dikembangkan untuk mengkaji manusia dan Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu suatu penelitian yang dilakukan dalam kancah kehidupan yang sebenarnya.¹⁶ Berarti juga suatu penelitian yang dilaksanakan secara sistematis dan mendalam dengan mengangkat data-data lapangan.¹⁷ Adapun yang menjadi objek penelitian disini adalah Anggota Ojesa bandar Lampung.

b. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif yaitu data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Hal ini disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif. Selain itu, semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti.

¹⁵ Irawan Soehartono, *Metode Penelitian Sosial* (Bandung: Remaja Rosdakarya Offset, 2011), h. 9

¹⁶ Marzuki, *Metode Riset* (Yogyakarta: Ekonisia, 2005), h.14.

¹⁷ Kartini kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosial* (Bandung: Mandar Maju, 1996), h. 32

Laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut. Data tersebut mungkin berasal dari naskah wawancara, catatan-lapangan, foto, *videotape*, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya.¹⁸ Penelitian ini akan mendeskripsikan tentang perspektif mahasiswa terhadap Manajemen Pelayanan Transportasi Online Syariah Ojek Sahabat Wanita (Ojesa) Bandar Lampung.

2. Populasi

Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi. Studi atau penelitiannya juga disebut studi populasi atau studi sensus.¹⁹

Adapun populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah struktur anggota Ojesa yang berjumlah 5 orang dan driver Bandar Lampung yang berjumlah 106.

3. Teknik Sampling

Sampling atau biasa disebut dengan teknik sampling merupakan teknik atau cara yang digunakan peneliti untuk mengambil sampel penelitian yang akan diteliti. Teknik pengambilan sampling adalah suatu teknik atau cara mengambil sampel yang representatif dari populasi, pengambilan sampel ini harus dilakukan sedemikian rupa sehingga diperoleh sampel yang benar-benar dapat berfungsi sebagai contoh atau dapat menggambarkan populasi yang sebenarnya.²⁰ Untuk menentukan sampling penelitian berikut, peneliti menggunakan teknik purposive sampling. Purposive sampling yaitu teknik sampling yang digunakan oleh peneliti

¹⁸ Lexy J. Moeleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1989), h. 6

¹⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), h. 13

²⁰ Subana, *Statistik Pendidikan*, (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2005), h. 25

jika peneliti mempunyai pertimbangan-pertimbangan tertentu dalam mengambil sampelnya.²¹

Pertimbangan-pertimbangan yang dimaksud peneliti adalah sebagai berikut:

- a. Sampel merupakan anggota yang tercantum dalam struktur Ojesa
- b. Anggota Ojesa yang sudah memiliki kartu driver atau yang sudah terdaftar sebagai anggota ojesa
- c. Anggota Ojesa yang sudah tercantum kedalam SK Ojesa
- d. Penumpang yang sudah melakukan pemesanan minimal 5 kali

Dari pertimbangan-pertimbangan tersebut maka yang bisa dijadikan sampel berjumlah 5 orang yang merupakan ketua beserta 4 staf lainnya, 6 orang driver dan 6 orang penumpang.

4. Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan dengan sistematis atau fenomena-fenomena yang diselidiki. Penulis menggunakan observasi non partisipatif, yaitu dimana observer/ penulis tidak terlibat dan hanya pengamat independen.²² Teknik ini digunakan untuk mengamati dan mengetahui Informasi yang ada sebagai masukan terhadap keberhasilan dalam penelitian.

b. Wawancara

Wawancara adalah suatu metode yang digunakan sebagai teknik pengumpulan data dengan cara tanya jawab sepihak yang dikerjakan secara sistematis dan berdasarkan tujuan penelitian yang dilakukan. Apabila peneliti ingin

²¹ Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h. 97

²² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 145

melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikitkecil.²³ Jenis wawancara yang penulis gunakan adalah bebas terpimpin yaitu wawancara membawa kerangka pertanyaan-pertanyaan (*frame work of question*) untuk disajikan, tetapi cara bagaimana pertanyaan-pertanyaan itu diajukan (*timing*) dan irama wawancara diserahkan sepenuhnya kepada pewawancara. Pelaksanaan wawancara dilakukan terhadap mahasiswa diluar jam belajar. Wawancara dilakukan untuk memperoleh sumber informasi yang jelas dan akurat demi kebutuhan penelitian.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metoda yang digunakan untuk mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, yang berhubungan dengan permasalahan penelitian.²⁴ Dokumentasi ini dilakukan untuk pengumpulan data dengan mendokumentasikan foto, buku, majalah dan lain sebagainya selama kegiatan penelitian.

5 . Pemeriksaan Keabsahan Data

Menunjuk pada upaya penelitian untuk mengakses sumber-sumber yang lebih bervariasi guna memperoleh data berkenaan dengan persoalan yang sama, hal ini berarti peneliti bermaksud menguji data yang diperoleh dari satu sumber (untuk dibandingkan) dengan data dari sumber lain.

Metode Triangulasi disini menunjuk pada upaya peneliti membandingkan temuan data yang diperoleh dengan menggunakan suatu metode tertentu, mengenai suatu persoalan dan dari sumber yang sama. Metode triangulasi

²³ *Ibid*, h. 137

²⁴ Suharsimi Arikunto, *Op.Cit*, h. 231

menjadi sangat urgen dalam penelitian komunikasi kualitatif yang menggunakan *multiple methods* yaitu suatu penelitian yang menggunakan lebih dari satu jenis metode.²⁵

6. Metode Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.²⁶

Pengelolaan data ini penulis gunakan analisis kualitatif, artinya dijabarkan dengan kata-kata atau kalimat, kemudian dipisah-pisah menurut kategori untuk diambil satu kesimpulan. Sedangkan cara berfikir yang penulis gunakan dalam mengambil kesimpulan akhir adalah cara berfikir deduktif, yang artinya cara berfikir yang berangkat dari fakta-fakta yang sifatnya umum kemudian diambil suatu kesimpulan.

G. Tinjauan Pustaka

Tinjauan Pustaka digunakan untuk bahan telaah dalam penulisan skripsi ini, penulis melakukan penelusuran terhadap penelitian yang membahas Manajemen Pelayanan Transportasi Online Syariah Ojek Sahabat Wanita (Ojesa) Bandar Lampung, ada beberapa karya yang memiliki bahasan yang sama namun dengan fokus masalah yang berbeda. Diantaranya ialah:

1. Skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Jurusan Ilmu Administrasi Negara atas nama Eva Dewi Purita dengan judul Pengelolaan Transportasi Umum Di Jalan Malioboro Yogyakarta. Skripsi ini membahas tentang Pengelolaan Transportasi Umum Di Jalan Malioboro Yogyakarta. Penelitian ini menghasilkan Pengelolaan Transportasi Umum Di Jalan Malioboro Yogyakarta.

²⁵ Pawito, *Penelitian Komunikasi Kualitatif* (Yogyakarta: LKIS Yogyakarta, 2008), h. 99

²⁶ Sugiyono, *Op.Cit*, h. 244

2. Skripsi mahasiswa jurusan Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga atas nama Gilang Fahul Burhan dengan judul Analisis Perbaikan Pelayanan Transportasi Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode Railqual, *Zone Of Tolerance*, dan *Quality Function Deflopment*. Skripsi ini membahas tentang Analisis Perbaikan Pelayanan Transportasi Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode Railqual, *Zone Of Tolerance*, dan *Quality Function Deflopment*.

Berdasarkan tinjauan penelitian yang penulis temukan diatas, belum ada penelitian mendalam mengenai Manajemen Pelayanan Transportasi Online Syariah Ojek Sahabat Wanita (Ojesa) Bandar Lampung. Adapun titik fokus yang penulis teliti adalah Manajemen Pelayanan Transportasi Online Syariah Ojek Sahabat Wanita (Ojesa) Bandar Lampung. Skripsi ini merupakan kelanjutan dan pelengkap bagi beberapa penelitian yang sudah dilakukan.

BAB II

MANAJEMEN PELAYANAN DAN TRANSPORTASI SYARIAH OJESA

A. Manajemen

1. Pengertian Manajemen

Secara etimologis, kata manajemen berasal dari Bahasa Inggris, yakni *management*, yang dikembangkan dari kata *to manage*, yang artinya mengatur atau mengelola. Kata *manage* itu sendiri berasal dari Bahasa Italia, *maneggio*, yang diadopsi dari Bahasa Latin *managiare*, yang berasal dari kata *manus*, yang artinya tangan.²⁷

Sedangkan secara terminologi terdapat banyak definisi yang dikemukakan oleh banyak ahli. Manajemen menurut G.R. Terry adalah sebuah proses yang khas, yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian yang dilakukan untuk mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.²⁸

Menurut Handoko, manajemen dapat didefinisikan sebagai bekerja dengan orang-orang untuk menentukan, menginterpretasikan dan mencapai tujuan-tujuan organisasi dengan pelaksanaan fungsifungsi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penyusunan personalia atau kepegawaian (*staffing*), pengarahan dan lingkungannya, serta adakah hubungan atau tidak terhadap dirinya. kepemimpinan (*leading*), dan pengawasan (*controlling*).²⁹

Johnson, sebagaimana dikutip oleh Pidarta mengemukakan bahwa manajemen adalah proses mengintegrasikan sumber-sumber yang tidak berhubungan

²⁷ Samsudin, Sadili, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bandung: Pustaka Setia, 2006), h. 15

²⁸ Hasibuan, Malayu S.P., *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), h. 3

²⁹ Handoko Hani, *Manajemen*, (Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 1999), h. 8

menjadi sistem total untuk menyelesaikan suatu tujuan.³⁰ Stoner sebagaimana dikutip oleh Handoko, menyebutkan bahwa “manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota dan penggunaan sumber daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah mengatur dan mendayagunakan sumber daya manusia, sarana dan prasarana untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien.

Manajemen yang dimaksud peneliti adalah Manajemen Pelayanan Transportasi Online Syariah Ojek Sahabat Wanita (Ojesa) Bandar Lampung. Dengan adanya deskripsi ini, maka akan diketahui bentuk kualitas Manajemen Pelayanan Transportasi Online Syariah Ojek Sahabat Wanita (Ojesa).

2. Fungsi-Fungsi Manajemen

Definisi manajemen memberikan tekanan terhadap kenyataan bahwa manajer mencapai tujuan atau sasaran dengan mengatur karyawan dan mengalokasikan sumber-sumber material dan finansial. Bagaimana manajer mengoptimasi pemanfaatan sumber-sumber, memadukan menjadi satu dan mengkonversi hingga menjadi output, maka manajer harus melaksanakan fungsi-fungsi manajemen untuk mengoptimalkan pemanfaatan sumber-sumber dan koordinasi pelaksanaan tugas-tugas untuk mencapai tujuan. Sebagaimana disebutkan oleh Daft, manajemen mempunyai empat fungsi, yakni perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), kepemimpinan (*leading*), dan pengendalian (*controlling*). Dari fungsi dasar manajemen tersebut, kemudian dilakukan tindak

³⁰ Abdul, Choliq, *Pengantar Manajemen*, (Semarang: Rafi Sarana Perkasa, 2011), h. 2

lanjut setelah diketahui bahwa yang telah ditetapkan “tercapai” atau “belum Tercapai”.³¹

Menurut G.R. Terry, fungsi-fungsi manajemen adalah *Planning, Organizing, Actuating, Controlling*. Sedangkan menurut John F. Mee fungsi manajemen diantaranya adalah *Planning, Organizing, Motivating* dan *Controlling*. Berbeda lagi dengan pendapat Henry Fayol ada lima fungsi manajemen, diantaranya *Planning, Organizing, Commanding, Coordinating, Controlling*, dan masih banyak lagi pendapat pakar-pakar manajemen yang lain tentang fungsi-fungsi manajemen. Dari fungsi-fungsi manajemen tersebut pada dasarnya memiliki kesamaan yang harus dilaksanakan oleh setiap manajer secara berurutan supaya proses manajemen itu diterapkan secara baik.³²

B. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.³³

Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang).³⁴

Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

³¹ Abdul Choliq, *Pengantar Manajemen*, (Semarang: Rafi Sarana Perkasa, 2011), h. 36

³² Hasibuan S.P Malayu, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), h. 3-4

³³ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2010), h.22

³⁴ Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka, 1990), h. 415

Menurut R.A Supriyono pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.³⁵

Sedangkan definisi yang lain menyatakan bahwa pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Selanjutnya Munir juga mengatakan pelayanan umum adalah kegiatan yang oleh seseorang (sekelompok orang) dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lainya sesuai dengan haknya. Munir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan kepada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.³⁶

Dari uraian pengertian pelayanan di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Dalam skripsi ini pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan OJESA terhadap pelanggannya.

³⁵Malayu Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2005),Cet.Ke-4, h. 152

³⁶Munir, *Manajemen Pelayanan Umum*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 275

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya tidak bisa terlepas dari masyarakat, masyarakat yang terdiri dari sekelompok orang atau manusia selalu membutuhkan pelayanan, meskipun pelayanan publik tidak bisa terlepas pada admimisitrasi yang diatur oleh Negara. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.³⁷

Menurut B.Linois, dalam buku etika publik definisi pelayanan publik adalah “semua kegiatan yang pemenuhannya harus dijamin, diatur, dan juga diawasi oleh pemerintah, karena diperlukan untuk perwujudan dan perkembangan kesaling-tergantungan sosial, dan pada hakikatnya, perwujudannya sulit terlaksana tanpa campur tangan kekuatan pemerintah.”³⁸

Manajemen baru administrasi publik, membuat batas-batas antara instansi pemerintah, swasta, dan sektor-sektor non profit yang semakin kabur, sehingga pelayanan publik memiliki makna yang lebih luas. Dengan beragamnya sektor penyedia pelayanan publik, mobilitas, dan perubahan pada penyedia jasa/kerja menimbulkan perubahan besar didalam pelayanan publik. Sehingga pengertian baru pelayan publik perlu memperhitungkan unsur-unsur dibawah ini:

- a. Menurut B.Libois didalam buku Etika Publik, Pelayanan Publik merupakan pengambilalihan tanggung jawab oleh kolektivitas atas sejumlah kekayaan, kegiatan, atau pelayanan dengan menghindari logika milik pribadi atau wasta karena tujuannya pertama-tama bukan mencari keuntungan.
- b. Pelayanan Publik mempunyai beragam bentuk organisasi hukum, baik didalam maupun diluar sektor publik. Ada

³⁷ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: PT Graha Ilmu, 2013), h. 8.

³⁸Haryatmoko, *Etika Publik*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2011), h. 13.

pula yang berbentuk perusahaan swasta (BUMN); asosiasi-asosiasi yang berasal dari inisiatif pribadi atau Swasta diakui memiliki fungsi pelayanan publik (organisasi, keagamaan, asosiasi nirlaba).

- c. J. S Bowman mendefinisikan pelayanan publik merupakan lembaga rakyat yang memberikan pelayanan kepada warga negara, memperjuangkan kepentingan kolektif, dan menerima tanggung jawab untuk memberi hasil.
- d. Kekhasan pelayanan publik terletak dalam upaya merespon kebutuhan publik sebagai konsumen. Kebutuhan dasar yang tidak selalu bisa dipenuhi oleh pihak swasta, asosiasi, atau orang perseorangan.³⁹

Oleh karena itu pelayanan publik dapat diartikan sebagai, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, publik adalah segala pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik, sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.⁴⁰

Dalam pelayanan publik kepada masyarakat, mempunyai prinsip-prinsip pelayanan publik diantaranya, sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan
 - 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan baik.
 - 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

³⁹ Nina Rahmayanty, *Op.it.* h. 10

⁴⁰ Lajian Poltak Sinambela, et. al., *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), h. 5.

- 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian Waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- e. Tanggung Jawab
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayan publik.
- f. Kelengkapan Sarana dan Prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- g. Kemudahan Akses
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- h. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- i. Kenyamanan
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.⁴¹

⁴¹Nina Rahmayanty, *Op.it.* h. 88.

3. Jenis Pelayanan Publik

Munculnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam. Menurut Hardiyansyah, jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

a. Pelayanan administrative

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya : Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya : Pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, pengurangan bencana, pelayanan social.⁴²

4. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Layanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau servis yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan

⁴²Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gava Media, 2011), h. 23.

keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan nyata yang mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan.⁴³

Manajemen pelayanan publik yang diselenggarakan oleh aparatur pemerintahan dimaknai sebagai keseluruhan kegiatan pengelolaan pelayanan oleh instansi-instansi pemerintah atau badan hukum lain milik pemerintah kepada masyarakat sesuai dengan kewenangannya, baik pelayanan yang diberikan secara langsung maupun tidak langsung melalui kebijakan-kebijakan tertentu. Sejalan dengan perkembangan penyelenggaraan Negara dan dalam upaya mewujudkan pelayanan, paradigma pelayanan publik berkembang dengan fokus pengelolaan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer driven government*), dengan ciri – ciri berikut:

- a. Lebih memfokuskan kepada fungsi pengaturan, melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi berkembangnya peluang yang kondusif bagi kegiatan pelayanan oleh masyarakat.
- b. Lebih memfokuskan diri pada pemberdayaan masyarakat, sehingga masyarakat mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas pelayanan yang telah dibangun bersama.
- c. Menerapkan sistem kompetisi dalam hal penyediaan pelayanan publik tertentu.
- d. Berfokus pada pencapaian visi, misi, tujuan dan sasaran yang berorientasi.
- e. Lebih mengutamakan keinginan masyarakat.

⁴³ Fandy, Tjiptono. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2012), h. 74.

- f. Dalam hal tertentu, pemerintah berperan juga untuk memperoleh pendapatan dari kegiatan pelayanan yang dilaksanakan.
- g. Lebih mengantisipasi permasalahan pelayanan.

5. Dimensi pelayanan

Kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan tentunya tidaklah hanya bertujuan untuk memberikan kepuasan semata. Hal ini mencakup pada dimensi pelayanan dan jasa yang akan diamati diantaranya:

- a. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
Daya tanggap merupakan suatu respon/kesigapan karyawan dalam membantu konsumen/pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.
- b. Keandalan (*Reliability*)
Keandalan adalah suatu kemampuan untuk memberikan jasa/pelayanan yang dijanjikan, dengan akurat dan terpercaya. Artinya pelayanan yang diberikan harus handal dan bertanggungjawab, serta karyawan harus bersikap sopan dan ramah.
- c. Jaminan (*Assurance*)
Jaminan adalah kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap pelayanan secara tepat, kualitas, keramah-tamahan, perkataan atau kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan/instansi yang terkait dalam memberikan pelayanan.
- d. Perhatian (*Emphaty*)
Sebuah perhatian adalah kemampuan dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada orang lain.
- e. Kemampuan Fisik (*Tangibles*)
Kemampuan fisik adalah suatu bentuk penampilan fisik, peralatan personal, media komunikasi, dan hal-hal yang lainnya yang bersifat fisik (yang tampak/*tangible*). Salah satu catatan penting bagi pelaku pemberi layanan, bahwa

dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan sisi penampilan fisik para karyawan dalam memberikan pelayanan yang santun dan beretika.⁴⁴

6. Kualitas Pelayanan Dalam Persektif Islam

Pelayanan merupakan bagian dari suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dalam pandangan Islam, pelayanan mempunyai nilai-nilai Islami yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal yaitu:

- a. Profesional (*Fathanah*)
Profesional adalah bekerja dengan maksimal dan penuh komitmen dan kesungguhan.
- b. Kesopanan dan Keramahan (*Tabligh*)
Tabligh artinya komunikatif dan argumentatif. Orang memiliki sifat tabligh akan menyampaikan dengan benar dan tutur kata yang tepat.
- c. Jujur (*Sidik*)
Jujur yaitu tidak pernah berdusta dalam melakukan segala kegiatan transaksi. Jujur juga merupakan kesesuaian antar berita yang disampaikan dan fakta, antara fenomena dan yang diberitakan, serta bentuk dan substansi.
- d. Amanah
Amanah berarti memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan kewajiban.⁴⁵

7. Etika dalam Pelayanan

Etika dalam Islam memiliki dua pengertian yaitu pertama etika sebagaimana moralitas, berisikan nilai dan norma-norma yang konkrit yang menjadi pedoman dan pengangan hidup manusia dan seluruh kehidupan. Etika/*ethis* berasal dari kata Yunani yaitu *ethos* artinya kebiasaan. Ia

⁴⁴Fathu Aminuddin Aziz, *Manajemen dalam Persektif Islam*, (Cilacap: Pustaka El Bayan, 2012), h. 151-155

⁴⁵Hermawan Kartajaya dan M. Syakir Sula, *Syariah Marketing*, (Bandung: Mizan, 2006), h. 132.

membicarakan tentang kebiasaan (perbuatan) tetapi bukan menurut arti adat, melainkan tata adab, yaitu berdasarkan intisari atau sipat dasar manusia mengenai baik dan buruk, jadi dengan demikian etika adalah teori tentang perbuatan manusia ditimbang menurut baik dan buruk.⁴⁶

Etika juga dapat diartikan serangkaian tindakan berdasarkan kebiasaan yang mengarah kepada perbuatan benar dan salah. Sebagai penjual jasa masyarakat membutuhkan pelayanan dan perlakuan yang menyejukkan hati mereka melalui sikap ramah dan sopan para karyawan. Sedangkan etika berarti kesantunan yaitu sikap lahir dan batin, prinsip hidup, pandangan moral serta bisikan hati nurani.

Adapun ketentuan yang diatur dalam etiket secara umum antara lain sikap dan prilaku, penampilan, cara berpakaian, cara berbicara, gerak-gerik, cara bertanya, dll. Adapun sikap dan perilaku terpuji (*mahmudah*), antara lain berlaku jujur (*al-amanah*), memelihara diri (*al-iffah*), perlakuan baik (*ihsan*), kebenaran (*adl*), keberanian (*syaja'ah*) dan malu (*haya'*).⁴⁷ Ketentuan yang diatur dalam etika secara umum adalah sebagai berikut:⁴⁸

a. Sikap dan perilaku

Sikap dan perilaku merupakan bagian kepingin dalam etika pelayanan. Dalam perakteknya sikap dan harus menunjukkan kepribadian seseorang dan citra perusahaan.

b. Penampilan

Arti penampilan secara keseluruhan adalah mulai dari cara berpakaian, berbicara, gerak-gerik, sikap dan perilaku.

c. Cara berpakaian

h. 1 ⁴⁶Mudiar Achmad, *Etika Dalam Islam*, (Semarang : Ikhlas, 2005), Cet. ke-1,

⁴⁷ Sudarsono, *Etika Islam Tentang Kenakalan Remaja*, (Jakarta: Rineka, 1993), Cet.ke-3,

h. 56

⁴⁸Kasmir, *Etika Customer Servic*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada), h. 81-83

Disini petugas harus menggunakan busana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik dan juga harus berpakaian nejis dan tidak kumal. Gunakan pakaian seragam jika petugas telah diberikan pakaian seragam sesuai waktu yang diharapkan.

d. Cara berbicara

Cara berbicara artinya cara berkomunikasi dengan konsumen.

Hal ini penting karena karyawan langsung berbicara tentang apa-apa yang diinginkan konsumen, berbicara harus celas, singkat dan tidak bertele-tele.

e. Gerak-gerik

Gerak-gerik meliputi mimik wajah, pandangan mata, pergerakan tangan, anggota atau badan atau kaki.

f. Cara berbicara

Karyawan harus kreatif untuk berbicara sehingga membuat konsumen mau berbica. Kemudian sebaliknya bagi konsumen yang banyak bertanya karyawan sebaiknya dapat mendengarkan dengan baik.

Adapun konsep konsep Al-Quran tentang etika dan bisnis berporos pada nilai nilai tauhid yang diyakini secara prinsip ia telah menjadikan empat pilar berikut ini:⁴⁹

a. Tauhid

Sistim etika Islam yang meliputi kehidupan manusia dibumi secara keseluruhan, selalu tercermim dalam konsep tauhid yang berhubungan dengan tuhan. Ummad manusia taklain adalah wadah kebenaran dan harus memantulkan kemuliannya.

b. Keseimbangan (adil)

Pandangan Islam mengenai kehidupan berasal dari suatu persepsi Ilahi mengenai keharmonisan alam. Keseimbangan atau keharmonisan melainkan suatu sipat yang dinamis yang mengarahkan kekuatan hebat menentang segenap ketidakadilan. Keseimbangan juga harus terwujud dalam kehidupan ekonomi. Dalam segala

⁴⁹Muhammad, *Visi Al-Quran Tentang Etika dan Bisnis*, (Jakarta: Salemba Diniyah, 2002), Cet.1, h. 11

bisnis yang dijalaninya, Nabi Muhammad SAW menjadikan nilai adil sebagai standar utama.

c. Kehendak bebas

Ialah suatu kontribusi Islam yang paling orisinal dalam filsafat sosial adalah konsep mengenai manusia, “bebas” hanya tuhanlah yang mutlak bebas. Prinsip kebebasan ini pun mengalir dalam ekonomi islam, prinsip transaksi ekonomi yang menyatakan asas hukum ekonomi adalah halal.

d. Pertanggung jawaban

Selanjutnya Nabi muhammad SAW mewariskan pula pilar tanggungjawab dalam kerangka dasar etika bisnisnya. Kebebasan harus diimbangi dengan pertanggung jawaban dengan manusia, setelah menentukan data pilih antara yang baik dengan yang buruk.

8. Konsep Kepuasan Penumpang

Kepuasan penumpang juga merupakan purna dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan sedangkan ketidak puasan timbul apabila tidak memenuhi harapan. Dalam menentukan tingkat kepuasan penumpang, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu :

a. Kualitas produk jasa

Penumpang akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk dan jasa yang mereka dapatkan berkualitas.

b. Kualitas pelayanan

Penumpang akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang mereka harapkan.

c. Emosional

Penumpang akan merasa bangga dan mendapat keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia apabila menggunakan produk atau jasa dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

d. Harga

Produk atau jasa mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada penumpang.

e. Biaya

Penumpang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu jasa lain, cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.⁵⁰

Sifat dan kriteria kepuasan adalah relatif, artinya tingkat kepuasan seseorang dengan orang lain tidak sama terhadap sesuatu. Kepuasan tidak selamanya diukur dengan uang, tetapi lebih didasarkan pada pemenuhan perasaan seseorang. Uang tidak selamanya menjadi motif primer bagi seseorang, tetapi kebanggaan dan minat yang besar terhadap sesuatu akan memberi kepuasan tersendiri baginya. Kepuasan konsumen terbagi menjadi dua macam, yaitu kepuasan fungsional (kepuasan yang diperoleh dari fungsi suatu produk yang dimanfaatkan) dan kepuasan psikologis (kepuasan yang diperoleh dari atribut yang bersifat tidak berwujud dari suatu produk.⁵¹

9. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Dalam buku manajemen pelayanan prima karya Nina rahmayati, ada beberapa Indikator Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diambil dari beberapa indikator dan mengacu pada KEPMENPAN NO KEP/25/M.PAN/2/2004, diantaranya sebagai berikut:

- a. Prosedur.
- b. Persyaratan Pelayanan.
- c. Kejelasan Petugas Pelayanan.
- d. Kedisiplinan Petugas Pelayanan.
- e. Tanggungjawab Petugas Pelayanan.

⁵⁰Lupiyoadi, *op.cit.*, h.158

⁵¹Husein Umar, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, (Jakarta : PT. Gramedia, 1997), h. 238.

- f. Kemampuan Petugas Pelayanan.
- g. Kecepatan Pelayanan.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Men.PAN Nomor:63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “relevan, valid” dan “reliabel”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

- 1) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- 2) Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayannya.
- 3) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya.
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- 6) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- 7) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- 9) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

- 10) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- 11) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- 12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- 14) Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.⁵²

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut KEPMENPAN NO KEP/25/M PAN/2/M.2004 adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.⁵³

10. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan adalah kebutuhan dan keinginan, pengalaman masa lalu, pengalaman dari teman sejawat, dan komunikasi melalui

⁵²www.bpn.go.id, *KepMenPAN 25Th 2004 Ttg Pedoman Umum Penyusunan IKM, Pdf*, (di Akses Pada Tanggal 5 Agustus 2018), h. 7-8.

⁵³Nina Rahmayanty, *Op.Cit.*, h. 96-97

iklan. Ada lima faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah:

- a. Kualitas produk. Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Harga. Produk yang mempunyai kualitas yang sama dengan produk jasa lain, tetapi ditetapkan pada harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.
- c. Kualitas pelayanan. Pada industri, adalah mutlak bahwa pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang pelanggan harapkan.
- d. Biaya. Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk/jasa (pengorbanannya semakin kecil), cenderung puas terhadap produk/jasa.⁵⁴

⁵⁴Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, Edisi Keempat, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), h. 57.

BAB III

OJEK SAHABAT WANITA (OJESA) DAN MANAJEMEN PELAYANAN

A. Gambaran Umum Lembaga Ojek Sahabat Wanita (OJESA)

1. Profil Perusahaan

Ojesa merupakan salah satu perusahaan transportasi online dan offline khusus wanita. Ojek Sahabat Wanita atau yang akrab dengan sebutan OJESA berdiri pada tahun 2015, Para pendiri ojesa saat itu sedang menempuh pendidikan S-1 di UIN Raden Intan Lampung. Salah satu Latar belakang mereka mendirikan OJESA adalah untuk menjadi mahasiswa yang mandiri secara finansial dan membantu banyak orang terutama para wanita saat berpergian. dengan 2 orang driver (Yuli Kurniasih dan Rani Mushodah) Setelah launching pada tanggal 25 September 2015 ternyata respon dari masyarakat sangat bagus dengan bertambahnya pesanan ojek dari mahasiswa dan masyarakat. Dengan menggunakan akad bagi hasil 80:20, yaitu dengan rincian 80 driver, 20 di setor ke OJESA. Dengan semakin berkembangnya usaha ojek tersebut menejemen ojesa pun semakin hari semakin diperbaharui agar penumpang nyaman menggunakan jasa ojek wanita tersebut. Dengan semakin baiknya sistem menejemen operasional ojesa akhirnya pada bulan Januari 2016 dibukalah open rekrutment untuk driver baru yang dimana banyak mahasiswi dan ibu ibu rumah tangga yg tertarik dan berminat untuk bergabung menjadi driver Ojesa, untuk bagi hasil dan setoran uang dilakukan setiap bulan pada akhir bulan. Pada 2016 akhir nya Ojesa dibuka kembali open rekrutment menjadi driver ojesa dengan beberapa pertimbangan, tapi lagi lagi masih banyak driver yang masih kurang bertanggung jawab dan akhirnya mengundurkan diri. Sampai beberapa bulan berlalu driver ojesa semakin berkurang dikarenakan hal-hal yang telah disebutkan diatas yaitu banyak driver yang kurang bertanggung jawab terhadap klien maupun dengan dana

yang harus disetorkan ke admin Ojesa. Melihat kesalahan-kesalahan sebelumnya banyak sekali pelajaran yang dapat diambil dan dipelajari sehingga pada bulan November 2016 ojesa bangkit kembali dengan beberapa pembaharuan mengenai perjanjian-perjanjian antara driver Ojesa dengan pemilik Ojesa itu sendiri, seperti dibuatnya perjanjian-perjanjian dan akad bagi hasilnya serta dijelaskan kembali tata tertib menjadi driver ojesa. Dengan perjanjian dan tata tertib yang lebih ketat diharapkan para driver Ojesa dapat lebih bertanggung jawab dan mematuhi segala peraturan yang telah disepakati oleh kedua belah pihak.⁵⁵

Saat ini Ojesa telah memiliki lebih dari 200 Mitra driver wanita yang tersebar di 5 wilayah di Indonesia (Bandar Lampung, Metro Lampung, Palembang, Sukabumi Jawa Barat dan Jakarta Selatan). Para Pendiri Ojesa mengaku menjalani bisnis bidang jasa transportasi tidak mudah, dibutuhkan kesabaran, kegigihan, dan konsistensi serta ilmu untuk mengembangkan usaha. Dan tidak kalah pentingnya, Ojesa membutuhkan support baik dari masyarakat maupun dari birokrasi pemerintahan agar Ojesa terus berkarya di Indonesia, Khususnya di Bumi Ruwa Jurai.

Perekrutan driver baru dilakukan dengan cara membuka lowongan yang disebar melalui informasi di berbagai media, calon driver baru diwajibkan datang ke kantor Ojesa guna melakukan pendaftaran dan perjanjian yang disepakati oleh kedua belah pihak. Selain itu, terdapat syarat-syarat pokok yang harus dibawa oleh calon driver yaitu:

- a. Fotocopy KTP
- b. Fotocopy SIM
- c. Fotocopy STNK
- d. Fotocopy KK
- e. Foto diri ukuran 3x4
- f. Tahun pembuatan motor tahun 2012

⁵⁵ Rani Mussoddah, wawancara Dengan Penulis, Kantor Ojesa, Bandarlampung, 25 Januari 2021.

- g. Tahun pembuatan mobil tahun 2014
- h. Surat izin mahram dari suami/ayah
- i. Biaya top up aplikasi sebesar Rp 50.000
- j. Membeli atribut ojesa sebesar (Jaket, Helm) Rp. 300.000
- k. Mengisi formulir pendaftaran

Fasilitas atau alat alat yang didapat driver dari Ojesa setelah resmi mendaftar sebagai salah satu driver Ojesa adalah sebagai berikut:

- a. Masker
- b. Jaket Ojesa
- c. Helm Ojesa⁵⁶

Saat ini driver ojesa sudah mencapai 106 orang yang tersebar di Bandar Lampung dan sekitar nya, driver ojesa rata rata dari kalangan ibu ibu rumah tangga da nada juga yang masih berprofesi sebagai mahasiswa. Akad bagi hasil terbaru dari Ojesa adalah 80:20 yaitu dimana penjelasannya adalah 80% untuk driver Ojesa, 20% untuk kas OJESA. Cara pemesanan Ojesa untuk driver nya adalah dengan cara mengumpulkan semua driver Ojesa dalam satu grup di sosial media seperti whatsapps guna memudahkan dalam koordinasi dan komunikasi mengenai pelanggan atau mengenai hal hal yang berkaitan dengan Ojesa, dan juga sekarang untuk memudahkan pelanggan dalam memesan dapat di pesan melalui aplikasi yang telah tersedia.

2. Visi ,Misi dan Motto Ojek Sahabat Wanita (Ojesa)

Visi: Tahun 2022 Menjadi Solusi Transportasi Ramah anak dan Wanita

Misi: Memberikan Kemudahan dan Kenyamanan Serta Solusi Berkendara Untuk Wanita

Motto: Berbagi Semangat, Menebar Manfaat

⁵⁶ Rani Mussoddah, wawancara Dengan Penulis, Kantor Ojesa, Bandarlampung, 25 Januari 2021

3. Layanan Ojesa

- a. Oje-Ride Khusus Wanita
- b. Delivery makanan dan Barang
- c. Jasa bantuan belanja
- d. Abudemen anak
- e. Oje-Car Khusus Wanita

4. Jumlah Mitra Ojesa

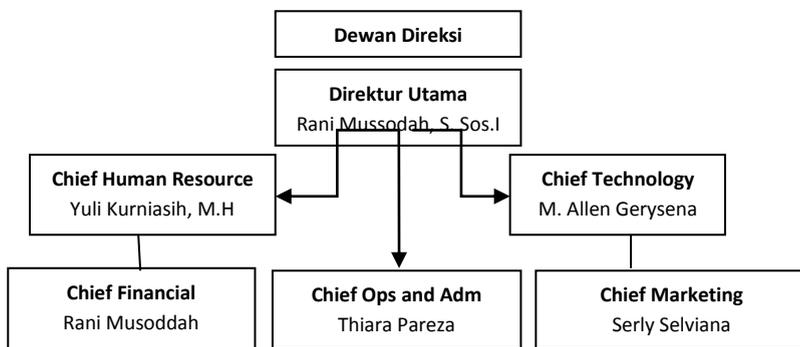
Tabel. 1
Keseluruhan Driver Ojesa pada beberapa kota

No.	Zona Kota	Jumlah Driver
1.	Bandar Lampung	5 Wanita Tangguh
2.	Pembang Sumsel	Wanita Tangguh
3.	Kabumi Jabar	Wanita Tangguh
4.	Petro Lampung	Wanita Tangguh
5.	Karta Selatan	Wanita Tangguh

Total Saat ini Mitra Ojesa 224 Wanita Tangguh yang menjadi pelopor kebaikan untuk para wanita.

5. Struktur Organisasi

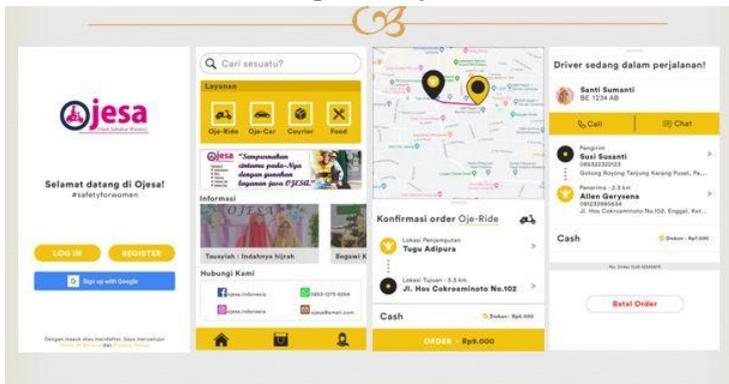
Gambar. 1
Struktur Perusahaan Ojesa



- a. Direktur Utama : Rani Mussoddah, S. Sos.I
- b. *Chief Human Resource* : Yuli Kurniasih, M.H
- c. *Chief Financial* : Rani Mussoddah
- d. *Chief Marketing* : Serly Selviana
- e. *Chief Technology* : M. Allen Gerysena
- f. *Chief Ops dan Adm* : Thiara Pareza⁵⁷

6. Aplikasi Ojesa

Gambar. 2
Aplikasi Ojesa



7. Bentuk Perjanjian Antara Driver dengan Ojesa

Bentuk perjanjian calon pengemudi Ojesa dilakukan berdasarkan ketentuan dalam perjanjian. Dengan ini menyatakan bahwa pihak pertama (Ojek Sahabat Wanita) dan pihak kedua (calon pengemudi) telah sepakat dan setuju untuk mengikat diri dalam suatu perjanjian, dengan bentuk perjanjian. Perjanjian yang dilakukan antara calon pengemudi dengan Ojek Sahabat Wanita dilakukan dengan perjanjian kerjasama tipip bendera yaitu pengemudi atau driver dalam menjalankan pekerjaannya membawa transportasi (motor) sendiri sebagai alat kerja.

Untuk perjanjian bagi hasilnya antara driver dengan Ojesa adalah perbandingan 80:20 dengan penjelasan driver yang telah terdaftar dalam perjanjian harus menyeter

⁵⁷ Dokumen Ojesa Dalam Bentuk Power Point

penghasilan sebanyak 20% dari total penghasilan dalam setiap bulan pada Ojesa, sedangkan 80% nya adalah milik driver. Untuk selanjutnya Ojesa dan mitra dapat melanjutkan dengan kesepakatan bersama. Berikut beberapa perjanjian yang terdapat pada surat perjanjian.

- a. Tidak Menaikkan Tarif ke konsumen tanpa konfirmasi ke admin ojesa.
- b. Melaporkan setiap orderan yang didapatkan baik dari admin atau pelanggan ojesa secara pribadi (Menghubungi driver langsung).
- c. Tidak menggunakan obat-obatan terlarang seperti NAPZA, dan minuman beralkohol.
- d. Tidak membawa senjata tajam saat menjemput dan mengantarkan orderan OJESA.
- e. Tidak menyebarkan informasi ojesa dengan memberikan nomor pribadi atau nomor mitra driver lainnya.
- f. Melakukan penyetoran bagi hasil sebesar 20% kepada OJESA dengan batas waktu setiap akhir bulan, tenggang waktu tanggal 25-31 di setiap bulannya.
- g. Tidak melakukan tindakan asusila terhadap mitra driver atau customer OJESA.
- h. Tidak Mengajak mitra driver lainnya untuk melakukan perbuatan yang bertentangan dengan aturan OJESA.
- i. Menjaga dan merawat atribut OJESA (Helm, Jaket dan Id Card) dengan baik. Helm dan jaket OJESA akan menjadi hak milik mitra driver jika telah melunasi pembayaran helm dan Jaket.
- j. Tidak melakukan tindakan kejahatan, misalnya mencuri, menggelapkan, menipu,

memperdagangkan barang terlarang baik di dalam maupun di luar lingkungan pelayanan OJESA.⁵⁸

Setelah resmi menjadi pengemudi Ojesa ada beberapa tugas, wewenang, tanggung jawab serta perjanjian yang harus dipatuhi oleh driver Ojesa adalah menerima dan melaksanakan order yang diberikan oleh Ojesa baik melalui aplikasi android maupun call centre atau yang diatur oleh perusahaan dan merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dalam perjanjian kerjasama kemitraan. Kewajiban-kewajiban yang harus dipatuhi oleh driver Ojesa adalah

- a. Driver wajib menghubungi konsumen begitu setuju melakukan pelayanan.
- b. Driver wajib melakukan setoran bulanan setiap tanggal 25 dan atau maksimal tanggal 31
- c. Driver berkewajiban untuk melaksanakan order yang diberikan oleh Ojesa dengan sebaik-baiknya, serta memegang teguh disiplin dan rahasia OJESA.
- d. Driver wajib memiliki kendaraan bermotor roda dua yang masih baik dan layak, memiliki surat izin mengemudi yang masih berlaku untuk melaksanakan kerjasama kemitraan.
- e. Driver dalam melaksanakan tugasnya wajib menjaga kebersihan penampilan, bersepatu, menggunakan jaket dan Helm atribut yang disediakan oleh Ojesa.
- j. Driver wajib memiliki handphone yang dapat terhubung dengan aplikasi Ojesa.

Kewajiban-kewajiban tersebut diatas harus dijalankan oleh semua pengendara/driver Ojesa. Adapun larangan atau hal-hal yang tidak diperbolehkan dilakukan oleh driver Ojesa adalah:

- a. Memberikan keterangan dan data pribadi atau yang dipalsukan.

⁵⁸ Document OJESA.

- b. Minum minuman keras, mabuk, memakai obat bius atau narkotika.
- c. Melakukan perbuatan asusila dilokasi kerja driver dan tempat pelayanan.
- d. Melakukan tindakan kejahatan, misalnya: mencuri, menggelapkan uang, menipu, memperdagangkan barang terlarang, baik didalam maupun diluar lingkungan pelayanan.
- e. Melakukan penganiayaan, menghina secara kasar atau mengancam driver lainnya.
- f. Membujuk driver lainnya untuk melakukan sesuatu yang bertentangan dengan hukum dan kesusilaan.
- g. Dengan sengaja atau kecerobohan merusak atau membiarkan dalam keadaan berbahaya alat-alat/barang/perlengkapan milik Ojesa.
- h. Dengan sengaja meskipun sudah diperingatkan melakukan perbuatan atau membiarkan diri sendiri dan atau mitra kerja lainnya dalam keadaan bahaya.
- i. Membongkar rahasia Ojesa atau mencemarkan nama baik Ojesa maupun pimpinan Ojesa dan keluarga Ojesa.⁵⁹

8. Mitra kerja Sama OJESA

Ada beberapa pengusaha yang berkerja sama dengan OJESA dalam melakukan proses Diveri makan atau barang yang mereka jual, Mitra tersebut adalah:

- a. Rumah Madu
- b. Sambal Alu
- c. Roti Keset Anget
- d. Bibah Burger
- e. Syira computer, dll.

9. Prestasi OJESA

Ada beberapa prestasi yang telah di raih oleh OJESA selama ini, dari mulai mengikuti perlombaan sampai dengan

⁵⁹ Berkas perjanjian kerjasama kemitraan Ojesa dan Driver Ojesa

mengikuti pelatihan pelatihan, prestasi yang di raik adalah sebagai berikut:

- a. Juara 3 Entrepreneur Muda Syariah oleh BI Lampung, Tahun 2019.
- b. Juara harapan 3 lomba Balitbangda Inovasi Daerah, Tahun 2019.
- c. Juara 3 Lomba Entrepreneur oleh UNILA, Tahun 2019.
- d. Peserta Inkubator Agenda Soprema oleh Universitas Gajah Mada Yogyakarta, Tahun 2019.
- e. Nominasi peserta Wirausaha Muda Pemula Berprestasi Oleh Kemenpora, Tahun 2020.
- f. Terpilih sebagai peserta Mitra dari UML dalam ajang penelitian dosen bangkit di masa pandemi oleh Kemenristek BRIN, Tahun 2020.
- g. Terpilih menjadi peserta inkubator oleh KPP Bengkulu Lampung dalam program BELA UMKM, Tahun 2020.
- h. Top 3 Tenant Terbaik oleh inkubator Sigerhub, Tahun 2021.

B. Penyajian Fakta dan Data Penelitian

1. Manajemen Pelayanan OJESA

Ojesa juga melakukan beberapa Penerapan Fungsi-fungsi manajemen, agar dapat berjalan dengan baik dan lebih terarah, adapun fungsi-fungsi yang di terapkan adalah *Planning, Organizing, Actuating, Controlling*.

a. Planning

Bentuk *Planning* atau perencanaan yang di lakukan oleh ojesa adalah seperti selalu mengadakan rapat guna untuk melakukan perencanaan baik dalam promosi, pelayanan atau perencanaan strategi pencapaian target. Perencanaan ini di lakukan oleh ojesa dengan memperhatikan apa yang akan di pusatkan dalam perencanaan agar dapat berjalan dengan baik. Dalam perencanaan ini pemimpin mempunyai peranan yang sangat penting dalam mengambil keputusan, walaupun peranan pemimpin sangat penting tapi dalam mengambil keputusan juga di lakukan musyawarah

agar keputusannya di ambil tidak sepihak atau malah merugikan beberapa pihak. Dan dalam melakukan perencanaan di ojesa juga menerima pendapat dari para staf, yang nantinya pendapat, saran atau ide itu di tampung lalu di lakukan diskusi atau musyawarah agar dapat mengambil keputusan yang tepat, guna untuk melakukan perencanaan. Seperti yang dikatakan oleh owner ojesa yaitu ibu Rani Mussoddah dan Yuli Kurniasih :

Ojesa juga didalam melakukan perencanaan menggunakan unsur-unsur manajemen yaitu 6M (Men, Money, Methods, Materials, Machines, Market) bukan hanya itu didalam perencanaan ojesa juga menerapkan analisis SWOT, seperti contoh analisis dalam pembentukan Ojesa, mulai dari melihat kelebihan dari ojesa, kekurangan dari ojesa, peluang dan juangan ancaman yang akan di alami oleh ojesa, Seperti yang dikatakan oleh owner ojesa yaitu ibu Rani Mussoddah dan Yuli Kurniasih :

“Terdapat tahapan-tahapan dalam memanajemen perusahaan kami yaitu dimulai dari sebuah perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Saya jelaskan dalam suatu perencanaan kerja di Ojesa, kami selalu mengadakan rapat. Rapat tersebut diadakan sebulan sekali bersama anggota Ojesa begitu juga drivernya. Kami mengadakan rapat guna untuk membahas segala bentuk layanan yang ada di Ojesa seperti Oje-Ride Khusus Wanita, Delivery makanan dan Barang, Jasa bantuan belanja, Abudemen anak, Oje-Car Khusus Wanita, selain itu juga kami membahas mengenai kineja ojesa barangkali ada kesalahan atau keluhan baik dari konsumen, anggota Ojesa, driver dan lainnya.”⁶⁰

“Perencanaan biasanya kita bahas di pertemuan setiap hari ataupun saja yang akan kita lakukan itu ada laporan setiap harinya, baik itu dari bidang keuangan, bidang

⁶⁰ Rani Mussoddah, *Owner OJESA*, wawancara, Kantor Ojesa, Bandarlampung, 18 Februari 2021.

pemasaran, admin, marketing, dan pimpinan, jadi bentuk perencanaannya seperti itu yang dilakukan oleh ojesa. Kita juga melihat peluang atau kebutuhan yang harus dikerjakan oleh ojesa yang paling penting apa dulu, seperti harus menambah driver dahulu, berarti kita fokus ke perencanaan untuk merekrut mitra driver yang baru, jika driver sudah cukup ternyata konsumen masih kurang, sekarang beralih fokus pekerjaan menambah konsumen dengan cara-cara marketing yang telah disepakati sebelumnya di pada rapat atau pertemuan.”⁶¹

Dalam proses perencanaan pada ojesa dilakukan dalam rapat atau pertemuan, yang melibatkan para staf karyawan ojesa. Ojesa juga melakukan musyawarah atau diskusi guna mendapatkan ide-ide yang baik setelah di terima beberapa ide, maka akan dilakukan musyawarah lagi agar dapat mengambil keputusan yang tepat.

Perencanaan ojesa juga menerapkan analisis SWOT (*Strength, Weakness, Opportunity, Threat*), seperti contoh analisis dalam pembentukan Ojesa, mulai dari melihat kekuatan dari ojesa, kelemahan dari ojesa, peluang dan juga ancaman yang akan dialami oleh ojesa, seperti yang dikatakan oleh owner ojesa yaitu ibu Rani Mussoddah:

“Dalam merencanakan tentu kita memakai analisis SWOT (*Strength, Weakness, Opportunity, Threat*) dalam Ojesa *Strength* atau kekuatannya adalah yaitu driver kami semuanya perempuan dan memang kami khusus untuk melayani jasa layanan untuk perempuan dan anak, kemudian. Kemudian *Weakness* atau kelemahan adalah kita menantang cukup untuk mencari mitra driver, karena tidak banyak perempuan yang mau menjadi driver atau tukang ojek, dan juga kelemahan kita terkendala dengan modal, karena jika kita ingin *Up* terus kita juga harus memperhitungkan

⁶¹ Yuli kurniasih, staff *Chief Human Resource*, wawancara, Kantor Ojesa, Bandar Lampung 18 Februari 2021.

keuangan. Kemudian untuk *Opportunity* atau peluang insya allah peluang nya sangat luas karena banyak sekali para wanita yang menyambut baik adanya Ojesa, jadi Alhamdulillah selalu bertambah omset, jadi dari situ bisa di lihat peluang unruk Ojesa ini cukup luas dan cukup besar. Terus untuk *Threat* ancaman sendiri adalah karena mitra driver kita perempuan cukup rawan, dan khawatir menjadi target tindak kriminal dan lain lain.”⁶²

Ojesa juga didalam melakukan perencanaan menggunakan unsur-unsur manajemen yaitu 6M (*Men, Money, Methods, Materials, Machines, Market*) dalam menetapkan sebuah program kerja dan rencana rencana lain nya. Seperti yang dikatakan oleh staf *Marketing* Yuli Kurniasih :

“Didalam melakukan perencanaan kami juga menarapkan unsur-unsur manajemen 6M yaitu (*Men, Money, Methods, Materials, Machines, Market*) agar perencanaan tersebut terarah dan lebih jelas, seperti contoh pada sebuah rencana *Marketing* untuk menambah omset Ojesa, berarti itu harus menambah pelanggan yang order ke Ojesa, tujuannya agar omset dan profit yang bertambah banyak, nah untuk itu kita melakuakn perencanaan untuk meningkatkan omset pendapatan.

Men atau orang, pastinya dari tim Ojesa sendiri, baik di tim kantor, ataupun tim manajer are di masing masing daerah, itu kita harus mempunyai orang yang itu semua.

Money atau uang, kita juga harus memperhitungkan biaya *marketing*, harus keluar berapa, kan biasa nya *marketing* itu harus ada biaya yang keluar, baik itu untuk pasang iklan, promosi dan lain lain, jadi harus di pikirkan juga uang nya.

Methods atau cara, kita memikirkan cara yang paling efektif dan efisien untuk bisa memikat pelanggan agar mendapatkan pelanggan yang baru untuk menaikkan

⁶² Rani Mussoddah, *Owner OJESA*, wawancara, Kantor Ojesa, Bandarlampung, 6 Juli 2021.

omset, kan pasti banyak cara, baik itu memasang iklan, sebar browser, dan lain lain, nah dari berbagai cara kita pilih manah cara yang paling baik.

Materials atau bahan, untuk di Ojesa lebih kepada atribut seperti jaket dan helm untuk lebih memperlihatkan breand dari Ojesa, kalo di ojesa namanya gojek yang harus di perlihatkan itu memang jaket dan helm dengan warna khas nya.

Machines atau alat, di ojesa itu alat alat yang di gunakan seperti *Handpone*, laptop, motor, dan alat alat yang lain yang kira nya dapat membantu memudahkan pekerjaan yang akan kita lakukan.

Market atau pasar, target pasar juga harus kita perhitung kan karena tidak semua orang menjadi targer *market* ojesa, dan kita sudah menentukan siapa saja yang menjadi target market dari Ojesa.”⁶³

b. *Organizing*

Bentuk *Organizing* yang di lakukan oleh Ojesa adalah dengan membuat Struktur organisasi, dalam penempatan atau pembagian kerja di berbagai bidang ini juga Ojesa melihat keahlian dari masing masing staf, karena jika menempat kan orang pada bidang yang telah ahli di bidang nya maka akan lebih bagus, agar pekerjaan lebih terarah dan dapat mengerti tugas masing masing. Pengorganisasian penting dilakukan agar dalam menjalan tugas yang besar menjadi kecil atau lebih ringan, dan dapat memudahkan untuk pimpinan dalam melakukan pengawasan kepada para staf dalam menjalankan pekerjaan yang telah diberikan. Seperti yang di katakan oleh pimpinan ojesa ibu Rani Mussodah:

“pengorganisasian sendiri kami membuat stuktur organisasi perusahaan yang telah disepakati secara bersama, didalam stuktur ojesa tersebut sudah ada beberapa bidang, atau divisi, ada divisis direktur, administrasi, keuangan, SDM, dan *marketing*, dan cara membaginya kita melihat dari keahlian masing masing

⁶³ Yuli kurniasih, staff *Chief Human Resource*, wawancara, Kantor Ojesa, Bandar lampung 7 Juli 2021.

staf, untuk staf yang lebih ahli dalam bidang administari kita tempatkan di sana, untuk staf yang lebih pintar dalam melakukan marketing atau pemasaran kita tempatkan pada tempat tersebut, begitu juga seterusnya, karena apabila sudah dilakukan seperti itu pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, agar tujuan yang kita ingin kan dapat tercapai.”⁶⁴

c. *Actuating*

Bentuk pelaksanaan yang di lakukan adalah dengan menjalankan tugas masing masing sesuai dengan jobdes yang telah di sepakati bersama, jika para staf telah mengerti tugasnya masing masing, dan menjalankannya dengan benar maka seharusnya pekerjaan itu menjadi mudah, dan jika staf yang di tempatkan pada bagian tertentu telah mengerti fungsi dan perannya maka dia harus lebih paham apa yang di kerjakan. Seperti yang di katakana oleh salah satu staf yang bernama serly selviana:

“proses pelaksanaan nya kami membaginya sesuai dengan jobdesnya masing-masing dan melaksanakannya sesuai dengan pekerjaan, jika ada anggota yang mengagur maka dia bisa membantu bidang lain, dan setiap bulan kan memang ada target untuk bisa mencapai omset, kemudian bisa lebih baik lagi edepannya, caranya adalah terus membangun komunikasi dan koordinasi setiap hari dengan baik, missal menanyakan kabar dan sebagainya, terutama di *Meeting* rutin, itu punya pengaruh yang cukup besar untuk tetap membuat semua tim itu inget dengan target target yang telah kita buat, yaitu yang pertama bangun komunikasi, saling mengingatkan satu sama lain, saling menyemangati satu sama lain, jika ada satu yang tidak semangat kita semangati dan mengingatkan bahwa kita punya target yang harus di capai, jika memang belum tercapai kita evaluasi bersama kenapa tidak bisa tercapai, setelah itu kita harus memperbaiki laki kedepannya, salah satu yang terpenting itu di *Meeting* rutin, jika untuk driver

⁶⁴ Yuli kurniasih, staff *Chief Human Resource*, wawancara, Kantor Ojesa, Bandar Lampung 18 Februari 2021.

salah satunya adalah dengan menerapkan aturan atau SOP yang ada, jadi mitra driver yang telah bekerja sama dengan Ojesa harus menjalankan point point atau SOP tersebut agar sasaran perusahaan bisa di capai.”⁶⁵

d. *Controlling*

Bentuk *Controlling* yang dilakukan oleh ojesa adalah dengan melakukan pengawasan di setiap pekerjaan, cara ini digunakan agar pekerjaan yang telah diberikan dapat berjalan dengan baik dan mengerti apa yang harus diperbaiki kedepannya. Dan untuk para driver juga selalu dilakukan pengawasan, agar mereka selalu melakukan SOP yang ada dan dapat menjalankan itu dengan baik dan memberi pelayanan terbaik kepada para pelanggan. Seperti yang dikatakan oleh salah satu staf yang bernama Thiara Pareza:

“Proses pengawasan di perusahaan Ojesa yang dikerjakan oleh masing-masing bidang selalu terkontrol dengan baik. Semua agenda program maupun proyek masing-masing bidang pasti selalu dibahas bersama dan telah disahkan dalam rapat seluruh anggota Ojesa, lalu dalam eksekusi programnya itu selalu di rapatkan teknis, dan setelah itu dilakukan pengawasan agar tau apa yang harus diperbaiki kedepannya dan apa yang harus ditingkatkan lagi, dan untuk driver yang paling penting juga kita bangun komunikasi dan koordinasi juga kedekatan dengan baik kepada mitra driver kita, pengawasannya adalah selain kita mengingatkan mereka untuk menjalankan kewajiban sebagai mitra driver yang baik, jika ada driver yang memang melanggar aturan kita langsung peringatkan, kita langsung beri SP 1, SP 2, SP 3, jika memang tidak berubah terpaksa kita harus putus mitra, jadi selain itu juga kita memang tidak bisa selalu mengawasi mereka jujur atau tidak, cara untuk mengawasi mereka adalah dengan memberika mereka kepercayaan bahwa kami perusahaan percaya dengan driver akan jujur dan menjalankan SOP dengan baik, jika pun ada yg tidak

⁶⁵Serly Selviana, *Chief Marketing*, wawancara, Kantor Ojesa, BandarLampung, 1 Juni 2021.

jujur insya allah nanti akan ketahuan dan membuat kita tidak percaya lagi dan akan putus mitra”.⁶⁶

2. Prinsip-prinsip Pelayanan

ada beberapa prinsip pelayanan yang harus dilakukan guna sebagai pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan.

a. Kesederhanaan

Proses pelayanan tidak berbelit-belit mudah untuk dilakukan.

“dalam pemesanan sangat mudah, untuk sekarang juga bisa memesan lewat Aplikasi yang sudah ada, dan jika belum mempunyai aplikasinya kita dapat memesan langsung ke nomor admin yang tersedia, jadi tidak membuat susah bagi yang masih belum memahami cara memesan menggunakan aplikasi”.⁶⁷

b. Kejelasan

Jasa pelayanan yang digunakan jelas mempunyai struktur kerja, ada staf yang bekerja di sana, dan adanya bukti bahwa sudah mempunyai Driver telah terbukti sebelumnya, bukan jasa yang tidak jelas.

“kami telah mempunyai kantor, dengan beberapa staf dan sudah banyak Mitra driver yang bergabung bersama kami, dan untuk sekarang kami sudah mempunyai aplikasi yang dapat di download di Playstore untuk mempermudah para pelanggan.”⁶⁸

c. Kepastian waktu

Kepastian waktu menjadi sangat penting dalam melakukan pelayanan. Seperti yang disampaikan oleh salah satu penumpang ini:

⁶⁶Thiara Pareza, *Chief Admin*, wawancara, Kantor Ojesa, BandarLampung, 1 Juni 2021.

⁶⁷May, *Driver OJESA*, Wawancara, Via Whast App, BandarLampung 1 Juni 2021.

⁶⁸Heryati, *Driver OJESA*, Wawancara, Via Whats App, Bandar Lampung 1 Juni 2021.

“karena saya sudah sangat berlangganan dengan ojesa jadi menurut saya kepastian waktu nya baik, dan ontime sesuai dengan jam yang sudah di janjikan”.⁶⁹

d. Keamanan

Keamanan di sini diartikan sebagai terhindarnya dari bahaya.

“selama saya menggunakan Ojesa Alhamdulillah selalu aman, untuk rasa khawatir pasti nya ada, karena kita sama sama wanita, takut ada apa apa di jalan, tapi Alhamdulillah tidak pernah terjadi, dan untuk keamanan lain nya saya sebagai penumpang merasa aman karena driver nya perempuan jadi tidak khawatir akan adanya pelecehan walaupun kita perjalanan jauh”.⁷⁰

e. Tanggung Jawab

Tanggung jawab sangat di perlukan dalam proses pelayanan karena lewat tanggung jawab orang akan merasa percaya dan akan senang dengan pelayanan yang kita berikan. Seperti yang di sampaikan oleh salah satu driver ojesa ini:

“mengapa saya lebih memilih Ojesa dalam melakukan pengiriman barang, karena menurut saya driver ojesa lebih Amanah dan bertanggung jawab, contoh saya selalu melakukan jasa antar barang (kurir), cara penjagaannya juga sangat rapi karena memang driver nya perempuan jadi lebih memperhatikan barang yang akan di antar”.⁷¹

f. Kelengkapan sarana dan prasarana

⁶⁹ Intan Sari, *Penumpang OJESA*, Wawancara, Via Whats App, Bandar Lampung 15 Juni 2021.

⁷⁰ Seruni, *Penumpang OJESA*, Wawancara, Via Whats App, Bandar Lampung 15 Juni 2021.

⁷¹ Yuni, *Penumpang OJESA*, Wawancara, Via Whats App, Bandar Lampung 15 Juni 2021.

Kelengkapan sarana dan prasarana ini juga sangat di perlukan, agar menunjang dari proses pelayanan yang dilakukan.

“untuk kelengkapan atribut, kami memiliki Helm dan jaket, dan kami memiliki kartor sebagai tempat para staff dari Ojesa melakukan pekerjaan mereka.”⁷²

“karena masih keterbatasan dari Driver Ojesa sendiri kadang jika ingin memesan ojesa secara terburu buru masih sulit untuk mendapatkan driver dan harus menunggu beberapa menit, tapi karena saya sudah belangganan dan belajar dari pengalaman jadi saya memesan Ojesa setengah jam sebelum saya berangkat, dan divernya pun selalu Ontime sampai ke lokasi penjemputannya”.⁷³

g. Kemudahan Akses

Kemudahan akses di sini hampir sama dengan kesederhanaan maksud nya adalah ojesa tidak sulit untuk di akses atau dalam pemesanan. Seperti yang di sampaikan oleh salah satu penumpang ini:

“Ojesa tidak hanya menyediakan layanan melalui aplikasi tetapi juga menyediakan layanan melalui manual dengan cara menghubungi nomor admin yang tersedia, dengan layanan ini bagi pelanggan yang belum mempunyai Aplikasi bisa melakukan pemesanan melalui layanan ini.”⁷⁴

h. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Komponen ini juga menjadi sangat penting karena melalui ini kualitas pelayanan akan menjadi baik, seperti yang di sampaikan penumpang satu ini:

⁷² Wati, *Driver OJESA*, Wawancara, Via Whats App, Bandar Lampung 1 Juni 2021.

⁷³ Erma Wati, *Penumpang OJESA*, Wawancara, Via Whats App, Bandar Lampung 15 Juni 2021.

⁷⁴ M. Allen Gerysena, *Staf Chief Technolgy*, wawancara, Kantor OJESA, BandarLampung, 1 Juni 2021.

“salah satu yang membuat saya berlangganan dengan Ojesa adalah kedisiplinannya, karena biasanya saya memesan dari awal sebelum saya berangkat, jadi terkadang driver-nya sudah datang sebelum waktu yang saya tetapkan, untuk kesopanan juga mereka sangat sopan kepada para penumpang terlebih lagi karena driver-nya seorang wanita, dan untuk keramahannya sangat ramah berhubung kita sama-sama wanita jadi terkadang apa yang di bicarakan sewaktu dalam perjalanan menjadi lebih asik dan seru.”⁷⁵

i. Kenyamanan

Kenyamanan diartikan sebuah rasa harus dimiliki dalam melakukan aktivitas sehari-hari, terlebih lagi dalam aktivitas pelayanan karena apabila penumpang yang kita layani merasa puas maka mereka akan kembali untuk merasakan pelayanan dari kita. Seperti yang disampaikan oleh salah satu penumpang:

“saya biasa menggunakan Ojesa dalam bepergian, dan saya juga sering menggunakan layanan Ojesa jika ingin pulang kampung untuk mengantar saya menuju keterminal, seperti biasa jika akan pulang kampung itu selalu banyak barang bawaan seperti Tas pakaian dan Lain-lain, karena saya menggunakan Ojesa jadi saya lebih Aman untuk berpegangan dengan driver saat berboncengan walaupun dalam keadaan membawa banyak barang bawaan.”⁷⁶

3. Dimensi Pelayanan

Kualitas pelayanan yang diberikan bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan dan juga ada beberapa yang harus diamati:

a. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap dalam menjalankan pelayanan sangat diperlukan dalam membantu para pelanggan dan merespon dengan cepat dari permintaan pelanggan.

⁷⁵ Intan Sari, *Penumpang OJESA*, Wawancara, Via Whats App, Bandar Lampung 15 Juni 2021.

⁷⁶ Erma Wati, *Penumpang OJESA*, Wawancara, Via Whats App, Bandar Lampung 15 Juni 2021.

“Driver Ojesa sangat bagus daya tanggap nya, sebagai contoh jika saya membawa barang banyak tanpa di minta drivernya langsung sigap membantu membawa barang saya”.⁷⁷

b. *Kehandalan (Reliability)*

Kehandalan atau kemampuan yang di miliki dapat membuat para penumpang merasa puas dengan apa yang sudah kita lakukan.

“Driver Ojesa dalam menjalankan kendaraan baik dan sangat berhati hati, mereka juga mengerti arah jalan dengan baik, dan apanila mereka belum mengetahui arah jalan mereka inisiatif menggunakan maps”.⁷⁸

c. *Jaminan (Assurance)*

Jaminan adalah cara kita meyakini dan rasa percaya kan penumpang untuk selalu menggunakan jasa Ojesa.

“saya pernah menggunakan jasa antar barang (kurir) dan barang yang kirim adalah HP, saya bilang dengan driver nya kalo itu HP dan beliaupun langsung memasukan barang tersebut kedalam tas yang dia bawa, kata beliau kalo HP saya masukan kedalam tas supaya tidak basah jika hujan, dan khawatir takut hilang, dan Alhamdulillah barang itu sampai dengan selamat ke tujuan.”⁷⁹

d. *Empati (Empathy)*

Cara dari memahami kehendak dan keinginan dari para penumpang dengan baik.

“kepedulian dari para driver ojesa itu sangat besar, bahkan mereka sampai hapal nama saya, mungkin

⁷⁷ Erma Wati, *Penumpang OJESA*, Wawancara, Via Whats App, Bandar Lampung 15 Juni 2021.

⁷⁸ Yuni, *Penumpang OJESA*, Wawancara, Via Whats App, Bandar Lampung 15 Juni 2021.

⁷⁹ Zakiya, *Penumpang OJESA*, Wawancara, Via Whats App, Bandar Lampung 15 Juni 2021.

karena sering naik Ojesa juga, jadi sudah tidak ada rasa canggung lagi, dan juga mengerti keinginan dari penumpang, seperti membawakan barang bawaan.”⁸⁰

e. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik juga sangat di perlukan agar penumpang merasa yakin dengan layanan yang kita lakukan.

“kami sudah memiliki kantor Ojesa sendiri, sehingga untuk melakukan pengawasan dan hal hal yang berhubungan dengan manajemen Ojesa akan lebih mudah, dan kami juga menerika kritik saran yang membangun, untuk atribut sebagai alat pengenalan kami juga sudah menyediakan jaket dan helm untuk para driver”.⁸¹

Heryanti sebagai Driver Ojesa, sudah bergabung menjadi Mitra di OJESA sejak 4 September 2019, menyampaikan:

“Ojesa memang benar-benar ojek online khusus wanita, selain itu juga ojesa menyediakan ojek untuk anak-anak yang belum baligh. Ojesa bisa menjadi solusi berkendara bagi para wanita, terutama bagi wanita yang kurang nyaman di bonceng oleh lelaki yang bukan mahram nya, cara saya memikat hati konsumen adalah dengan berlaku rama kepada pelanggan, hati hati ketika membawa kendaraan, memberi respon yang baik kepada pelanggan, Sebagai driver tentunya saya memberikan kepuasan terhadap konsumen. Informasi yang saya sampaikan mengenai ojesa saya sampaikan kepada konsumen saat berkendara. Untuk komunikasi dengan konsumen saya selalu melakukannya dari menanyakan nama, mau kemana dan harga. Harapan kedepan nya supaya Ojesa bisa lebih maju dan sukses lagi, bisa bermanfaat untuk orang banyak dan bisa memberikan kenyamanan untuk para pelanggan.”⁸²

⁸⁰ Intan Sari, *Penumpang OJESA*, Wawancara, Via Whats App, Bandar Lampung 15 Juni 2021.

⁸¹ Yuli kurniasih, staff *Chief Human Resource*, wawancara, Kantor Ojesa, Bandar Lampung 18 Februari 2021.

⁸² Heryanti, wawancara Dengan Penulis, Kantor Ojesa, Bandarlampung, 10 Maret 2021

Driver Surani, sudah bergabung setahun lebih dengan Ojesa, juga mengatakan:

“Ojesa sangat membantu kami para wanita, khususnya saya sendiri. Untuk pemesanan Ojesa masih banyak yang menggunakan cara manual, walaupun Ojesa sudah memiliki Aplikasi Online. Karena saya merasa terbantu dengan adanya ojesa, dan sistem ojesa sendiri tidak terikat, jadi saya sebagai ibu rumah tangga bisa sembari mengerjakan pekerjaan rumah tangga sambil nunggu orderan. Selain itu juga saya bisa menolong para konsumen yang ingin menggunakan Ojesa, seperti halnya jika ada polisi tidur, penumpang tidak akan risi untuk bersentuhan dengan driver karena sama-sama perempuan. Dalam orderan, saya berusaha berkomunikasi dengan baik dengan konsumen, dan membuat mereka nyaman. Saya selalu optimis dengan pengorder yang telah memesan ojesa. Untuk tarif ojesa sendiri tentunya sesuai dengan jarak tujuan konsumen. Harapan untuk ojesa kedepannya agar lebih berkembang dan semakin banyak masyarakat yang tahu bahwa ada ojek khusus wanita”.⁸³

Dari hasil wawancara dengan Ibu Heryanti dan Ibu Surani, penulis dapat menjelaskan bahwa peran driver sangat dibutuhkan dalam ojesa, driver harus memiliki jiwa yang tangguh, berani dan tahu dengan aturan tata tertib lalu lintas. Menjadi driver juga tentunya harus berjiwa komunikasi yang baik dengan konsumen. Selain itu driver harus disiplin dengan waktu.

⁸³ Surani, wawancara Dengan Penulis, Kantor Ojesa, Bandarlampung, 10 maret 2021

Driver May, sudah hampir ½ tahun bergabung dengan Ojesa, mengatakan:

“Ojesa adalah ojek khusus untuk wanita, dan itu adalah salah satu kelebihan kami, dengan driver juga seorang wanita membuat pelanggan kami merasa nyaman jika akan berpergian jauh karena tidak merasa canggung dengan drivernya dan insya Allah juga lebih amanah. Untuk keamanan dari kami driver sendiri jika ada hal yang tidak diinginkan terjadi di jalan, contoh seperti ban bocor dll, makan kami langsung sharelock di team insya Allah driver terdekat dari lokasi kejadian akan merapat, dan Alhamdulillah kami merasakan kekeluargaan dan solidaritas kami tinggi, walaupun kami berbeda suku dan bahasa tapi kami berjalan pada di satu aspal yang sama jadi kami harus solid, karena kami grup driver sebelum da nada juga grup khusus driver ojesa di balam lewat grup itu insya Allah cepat dan tanggap dalam merespon atau pun membantu. Untuk saat ini team manajemen sudah berusaha untuk meng-share orderan ke driver tapi terkadang ada penumpang yang emang terburu buru, disini memang tema manajemen harus berusaha mengondisikan lebih keras lagi, dan team amanajemen selalu berusaha mencari resto ataupun outlet yang mau bekerja sama dengan ojesa agar jasa driver ojesa yang digunakan dalam mengantar makanan mereka. ojesa juga bukan hanya mensejahterakan mitra driver nya dalam hal dunia tetapi juga dalam urusan akhirat, salah satu nya sering mengadakan pengajian dan melakukan pelatihan TAHSIN dan itu di adakan secara gratis. Dan semenjak belajar di rumah dakwah saya mendapat banyak sekali ilmu yang sebelum nya belum pernah saya dapatkan”⁸⁴.

⁸⁴ May, Mitra Driver, wawancara, Via WhatsApp, 5 Mei 2021.

Driver Wati, sydah bergabung 2 Tahun menjadi Mitra driver di Ojesa, beliau juga mengatakan:

“setelah saya bergabung dengan Ojesa saya tidak hanya mendapatkan keuntungan dari segi materi saja, tapi setelah bergabung dengan ojesa saya juga mendapatkan saudara yang banyak dan juga mendapatkan ilmu yang luas, saya senang bergabung dengan Ojesa, karena di sini sistem nya tidak terikat, jadi kami sebagai ibu rumah tangga bisa mengurus kepentingan rumah tangga dulu baru menerima orderan, di ojesa juga biasanya ada acara acara yang bertujuan menambah wawasan bagi para driver, yang ikut acara pun tidak semua driver tapi yang mempunyai waktu luang dan bersedia hadir. Kelbihan ojesa dari ojol lain adalah dari segi kenyamanan, karena penumpang kami khusus melayani wanita dan driver nya pun wanita jadi penumpang akan merasa nyaman juka menggunakan Ojesa ini. Untuk keamanan dari driver sendiri, Jam operasi kami dari jam 6 pagi sampai jam 6 sore saja jadi insya Allah itu jam kerja yang aman untuk kami para driver. Ojesa juga selalu melayani konsumen dengan baik, berlaku ramah terhadap penumpang dan berusaha mengerti keinginan dari penumpang, dan ojesa selalu menerima kritik dan saran yang membangun dari para penumpang itu sendiri demi kemajuan ojesa.⁸⁵

⁸⁵ Wati, Mitra Driver, wawancara, Via WhatsApp, 5 Mei 2021.

BAB IV

MANAJEMEN PELAYANAN OJEK SAHABAT WANITA (OJESA)

Berdasarkan pada bab sebelum nya, Bab ini merupakan bagian yang membahas tentang analisis data yang diperoleh dari hasil penelitian yang penulis lakukan dengan penelitian yang berjudul Manajemen Pelayanan Transportasi Online Syariah (Studi Pada: Ojek Sahabat Wanita (Ojesa) Bandar Lampung. Yang menjadi sasaran dalam penelitian ini adalah Ojesa. Alasan penulis mengambil judul tersebut dikarenakan ketertarikan penulis terhadap ojek sahabat wanita, drivernya adalah wanita, ojek yang dikhususkan untuk wanita, dan semuanya serba wanita, maka dari itu penulis menganggap penting judul ini untuk diteliti memang karena sebagian dari masyarakat belum mengetahui manajemen pelayanan yang diberikan oleh Ojesa.

Sesuai dengan teknik analisis data yang penulis pilih yaitu menggunakan analisis deskriptif kualitatif dengan menganalisa data yang telah penulis kumpulkan dari observasi, wawancara (interview), dan dokumentasi selama peneliti menyelesaikan penelitian di perusahaan Ojesa Bandar Lampung, berdasarkan fakta yang telah penulis dapatkan sebelumnya, dan berdasarkan pada bab sebelumnya yaitu bab II dan III bahwa Manajemen Pelayanan Transportasi Online Syariah Ojesa sesuai dengan prosedur yang ada. Manajemen Pelayanan Transportasi Online Syariah sebagai berikut:

A. Perencanaan

Perencanaan Ojesa selalu mengadakan rapat rapat untuk merencanakan apa yang akan dilakukan, sehingga apa yang direncanakan dapat berjalan dengan baik, dan terususun rapi. Seperti hal nya merencanakan sebuah promosi setelah itu di adakan rapat guna membahas apa yang akan di lakukan

kedepan nya agar promosi Ojesa lebih baik, dan agar dapat membantu mengenalkan Ojesa kepada masyarakat luas.

Di dalam perencanaan ojesa juga menerapkan analisis SWOT untuk mengetahui apa saja yang menjadi kekuatan atau kelemahan mereka, juga apa yang menjadi peluang dan ancaman yang akan mereka hadapi, agar kedepan yang mereka mengetahui apa saja yang akan mereka hadapi dalam menjalankan bisnis Ojesa ini.

Bukan hanya itu didalam melakukan perencanaann juga mereka sudah menerapkan unsur unsur manajemen atau biasa yang kita sebut dengan 6M, seperti contoh yang di sebutkan pada bab 3 bahwa mereka juga menentukan siapa yang akan mengerjakan, dana yang akan di keluarkan berapa, cara yang akan di gunakan dalam menjalankan yang paling baik seperti apa, bahan yang akan di gunakan juga mereka perhitungkan, alata alat yang dapat membantu memudahkan pekerjaan yang mereka lakukan, dan pasar atau target yang akan mereka tempuh guna mencapai sasaran.

B. Pengorganisasian

Ojesa juga melakukan pengorganisasian, dengan cara membuat struktur organisasi, dan juga membagi tugas dari masing masing staf guna menempatkan orang orang pada tempat yang benar sesuai keahlian masing masing.

Pada pengorganisasian di Ojesa sebelum menempatkan seseorang pada bidang tertentu, mereka melihat dahulu keahlian yang dimiliki oleh staf tersebut, jika seorang staf lebih ahli di bidang pemasaran, maka ia akan di tempatkan pada bagian promosi, agar pekerjaan tersebut menjadi lebih baik karena telah di berikan kepada orang yang lebih ahli di bidangnya. Hal ini juga mampu membuat pekerjaan menjadi lebih efektif dan lebih efisien.

C. Pelaksanaan

Pelaksanaan yang dilakukan Ojesa sesuai dengan pekerjaan masing masing, jika dari awal sudah mendapatkan

pekerjaan tersebut maka staf harus bertanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan kepada nya.

Dalam pelaksanaannya juga Ojesa melakukan pendekatan komunikasi agar lebih mudah dalam melaksanakan tugas yang di beri, bukan hanya itu, mereka juga saling menyemangati satu sama lain dalam melaksanakan tugas yang di beri kepada mereka, jika ada yang tidak semangat maka di beri semangat, dan saling mengingatkan bahwa mereka mempunyai target yang harus di capai. Cara ini mereka lakukan agar mereka sama sama melaksanakan tugas dengan baik.

Untuk para driver mereka juga harus melaksanakan apa yang sudah menjadi aturan yang telah di tetapkan sebelumnya, seperti menjalankan SOP, dan melakukan pelayanan dengan baik sesuai dengan yang telah di tetapkan.

D. Pengawasan

Ojesa juga melakukan *Controlling* atau pengawasan kepada kinerja dari staf staf karyawan maupun kepada para driver, guna memastikan semua berjalan dengan baik, pengawasan ini juga berfungsi untuk melihat apakah ada yang harus di perbaiki dalam pelaksanaan kegiatan yang dilakukan.

Dalam melakukan pengawasan ojesa juga melakukan pendekatan dengan baik, dan apa yang sudah menjadi target di jalankan dan diawasi oleh pimpinan, jika ada yang belum sesuai maka di evaluasi bersama apa yang kurang supaya dapat menjadi lebih baik lagi kedepannya.

Dan untuk para driver mereka melakukan pengawasan lebih menekankan pada kepercayaan, bahwa ojesa percaya driver bisa memberikan pelayanan terbaik kepada para pelanggan dan menjalankan peraturan yang telah di buat dengan baik, karena driver tidak selalu dapat di awasi. Jika ada driver yang melanggar maka akan di beri surat peringatan jika sudah sampai 3 kali di beri surat peringatan belum ada perubahan, maka akan di lakukan pemutusan mitra kerja sama.

E. Kemudahan Akses

Kemudahan akses adalah bentuk pelayanan dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sebuah system dapat digunakan dengan mudah tanpa dibutuhkan banyak usaha mengenai sejauh mana upaya yang dilakukan konsumen untuk mengakses situs/aplikasi.

Ojesa adalah salah satu layanan yang mudah di akses, dan dengan adanya aplikasi Ojesa, pelanggan dengan mudah dapat memesan Ojesa, dan bagi para pelanggan yang belum memiliki Aplikasi pada Smartphone mereka, mereka dapat langsung memesan dengan menghubungi nomor admin yang tersedia.

F. Kejelasan

Kejelasan merupakan pelayanan untuk memperjelaskan bentuk dari perusahaan, seperti halnya struktural perusahaan, kinerja perusahaan, visi misi perusahaan dan bentuk kegiatan apa saja yang ada diperusahaan.

Ojesa telah memiliki kantor sendiri, yang dapat memudahkan para penumpang jika akan melakukan kritik dan saran yang dapat membangun, yang dapat membuat pelayanan ojesa menjadi jauh lebih baik lagi kedepannya.

G. Kepastian Waktu

Perusahaan memiliki waktu yang pasti untuk menciptakan kedisiplinan para anggota perusahaan dalam melakukan pekerjaan. Kepastian waktu diberlakukan untuk semua anggota perusahaan.

Kepastian waktu dari ojesa, dalam melakukan wawancara penulis menemukan 2 sudut pandang, bagi para pelanggan yang sudah terbiasa dengan ojesa mereka akan melakukan perjalanan, dan akan memesan ojesa setengah jam sebelum berangkat, dengan begitu driver akan datang dengan waktu yang sudah di sepakati, dan mereka datang dengan waktu yang tepat. Dan dari sudut pandang lain, jika ingin bepergian mendadak atau terburu-buru, maka kita harus menunggu beberapa menit, untuk mendapatkan driver.

Dapat di jadikan contoh bagi para penumpang lain nya jika ingin berpergian setidak nya telah merencanakan nya terlebih dahulu agar mendapat kepastian waktu dan dapat tepat waktu sesuai dengan yang di sepakati, dan jika pun mendadak berpergian, di waktu akan siap siap berangkat kita telah menghubungi pihak ojesa agar mencarikan driver terdekat.

H. Keamanan

Keamanan adalah keadaan bebas dari bahaya. Istilah ini bisa digunakan dengan hubungan kepada kejahatan, segala bentuk kecelakaan, dan lain-lain.

Ojesa memberikan rasa aman kepada para penumpang nya, yang mana mereka melakukan perjalanan dengan benar dalam mengendarai motor dan juga hati hati.

Dikarenakan para driver ojesa adalah perempuan mereka dalam megendarai motor lebih hati hati dan mematuhi lalulitas dengan baik, agar para penumpang juga merasa lebih puas terhadap layanan pelayanan mereka.

I. Tanggung Jawab

Tanggung jawab yang di lakukan oleh driver ojesa sudah baik, terbukti dengan apa yang di sampaikan oleh bu yuni, dia lebih memilih melakukan jasa kurir kepada driver ojesa karena menurut beliau, driver ojesa lebih bertanggung jawab dalam membawa barang dan juga lebih berhati hati.

Berhubung driver ojesa seorang wanita jadi lebih teliti dalam melakukan pengiriman barang dan sangat memperhatikan apa yang di bawa karena mereka menjaga nama baik dari ojesa.

J. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Bentuk pelayanan yang diberikan suatu perusahaan benar-benar harus memiliki sarana dan prasarana yang nyaman dan lengkap guna untuk memuaskan konsumen. Jika perusahaan melayani konsumen dengan sarana dan prasarana seadanya, maka konsumen tidak merasakan kepuasan dari pelayanan tersebut, sehingga terjadilah penurunan konsumen.

dalam sarana prasarana ojesa sudah mempunyai kantor dan juga untuk atribut pelengkap yang mendukung seperti Helm dan Jaket (yang berciri khas kuning, yang dilengkapi warna pendukung hitam dan putih), tetapi untuk Driver ojesa tidak sebanyak ojol lainnya, sehingga sedikit menghambat dari pada pelayanan yang dilakukan oleh ojesa.

K. Kenyamanan

Kenyamanan yang diciptakan oleh para driver karena penumpang dan driver sama-sama wanita, jadi penumpang merasa nyaman jika menggunakan ojesa. Didalam berkendara terutama sepeda motor pasti kita ingin merasa nyaman, ini dirasakan oleh para penumpang, karena driver wanita jadi mereka lebih leluasa dalam melakukan interaksi, seperti memegang pundak pinggang di dalam perjalanan, dan jika ada polisi tidur para penumpang juga tidak merasa canggung.

L. Daya Tanggap

Driver ojesa sudah memiliki daya tanggap yang bagus, dilihat dari beberapa hasil wawancara, para penumpang mengatakan bahwa, mereka selalu membantu jika membawa barang banyak. Jika ada penumpang yang akan melakukan pulang kampung pastinya membawa banyak barang, dan para driver ojesa pasti membantu dalam membawakan barang para penumpang.

M. Kehandalan

Kehandalan yang dimiliki oleh driver ojesa ialah dapat menggunakan kendaraan dengan baik, dan mampu mengerti arah jalan. Kehandalan ini juga sangat diperlukan oleh para driver agar memudahkan melakukan perjalanan yang akan dilakukan, dan di para driver telah mempunyai kehandalan itu.

N. Jaminan

Jaminan yang diberikan oleh ojesa adalah dengan menjamini bahwa driver mereka orang-orang yang bertanggung jawab dan dapat dipercaya dalam membawa barang-barang

yang akan di kirim, dan dapat di pastikan sampai dengan baik ketempat tujuan.

O. Empati

Empati yang diberikan oleh para driver ojesa adalah dengan cara mengenal baik nama para pelanggan mereka sehingga mempunyai daya tarik tersendiri bagi penumpang mereka sehingga mau menggunakan ojesa terus menerus, dan dapat mengerti dan memahami keinginan penumpang.

P. Bukti Fisik

Ojesa telah memiliki kantor sendiri sehingga menunjukkan bukti fisik dari sebuah pelayanan sehingga kita dapat mengetahui bahwa ojesa benar benar mempunyai bukti fisik yaitu sebuah kantor, yang beralamat jl senopati raya, gang jambu, kelurahan harapan jaya, sukarame.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada pembahasan sebelumnya tentang Analisis Data dapat disimpulkan bahwa, Manajemen pelayanan Transportasi Syariah Ojesa ialah perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, kemudahan akses, kejelasan, kepastian waktu, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana prasarana, dan kenyamanan. Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*), Perhatian (*Emphaty*), Kemampuan Fisik (*Tangibles*).

Hasil dari penelitian dan wawancara yang telah dilakukan, pelayanan yang di berikan oleh Ojesa lebih kepada memberi kenyamanan kepada konsumen, tetapi masih sedikit kurang dalam ketepatan waktu dan kecepatan, karena masih kurang Sumber Daya Manusia (SDM) yang tersedia, yaitu sebagai Driver.

B. Saran

Berdasarkan pada permasalahan yang diangkat oleh penulis yaitu Manajemen pelayanan Transportasi Syariah Ojesa Bandar Lampung, maka dari itu penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Saran untuk lembaga atau OJESA
 - a. Agar dapat menambah sarana dan prasarana/ merekrut lebih banyak lagi driver agar dapat bergabung dengan ojesa.
 - b. Agar promosi lebih di perbanyak lagi di berbagai media, agar masyarakat khususnya warga Bandar lampung tahu dengan keberadaan ojesa.

2. Saran untuk penumpang atau pelanggan
 - a. Agar dapat memesan Ojesa beberapa menit sebelum jam keberangkatan, agar dapat cepat mendapatkan driver.
 - b. Kepada masyarakat Lampung khususnya wanita ikut partisipasi menggunakan ojesa sebagai Ojek agar dapat mendukung kemajuan dari pada Ojesa.
 - c. Kepada mahasiswi UIN Raden Intan Lampung terkhusus Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi agar ikut patisipasi dalam memesan Ojesa

3. Saran untuk para Driver
 - a. Agar dapat tetap melakukan pelayan terbaik dan memuaskan.
 - b. Tetap menjadi amanah, sehingga penumpang selalu percaya menggunakan Ojesa.
 - c. Selalu memberikan pelayanan yang rama seperti saat ini, sehingga membuat penumpang merasa nyaman.