

BAB IV
PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN, DAN
PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Profil DRT *Delivery*

Awal berdirinya DRT grup yaitu pada tahun 2017, dan pendirinya yaitu bapak Dodik yang merupakan Kepala Desa Daramista, Lenteng. Bapak Dodik mendirikan dengan perkumpulan pemuda-pemuda Desa Daramista. DRT *Delivery* ini dulunya belum berdiri, saat awal berdirinya DRT Grup, DRT ini dulunya bukan DRT (Do'ana Reng Toa) grup dan bukan merupakan sebuah organisasi, tetapi *Drag Racing Team* (DRT) yang masih fokus di lomba balapan sepeda motor.

Setelah tahun 2018 DRT ini dialihkan ke bapak Sofwan Wahyudi yang merupakan manajer dari perusahaan POJUR yang dimiliki oleh bapak Achsanul Qosasi dan DRT (*Drag Racing Team*) diganti ke DRT *The Big Family* dan diresmikan sampai sekarang, dan juga DRT Grup ini sekarang menjadi sebuah organisasi yang terkenal di Sumenep dengan nama DRT *The Big Family* dan sudah diajukan untuk menjadi PT. sehingga satu persatu usaha DRT Grup ini rilis. ¹

¹ Isol, Manajer DRT *Delivery*, *Wawancara Langsung*, (17 Mei 2022)

Awal berdirinya DRT *Delivery* yaitu pada tahun 2018. Dulunya DRT *Delivery* ini masih bernama dengan *Fast Express* dengan anggotanya yang masih 4, yaitu Faizal atau Icing, Joni, Aziz, dan Antok. Tapi, Antok ini berhenti dikarenakan ada masalah internal maupun masalah eksternal. DRT *Delivery* dirilis setelah berdirinya DRT *Meat Shop*, dan DRT *Delivery* ini tepatnya berada di jalan KH. Zainal Arifin, No. 65, Bangselok, Sumenep, Madura.

2. Pelayanan Jasa DRT *Delivery*

DRT *Delivery* merupakan tepat usaha jasa kurir yang pemesanannya lewat online seperti WA, yang melayani semua pelayanan jasa, seperti:

a. Antar-Jemput Orang (Ojek)

Antar-jemput orang atau biasa disebut juga dengan ojek, ojek adalah pelayanan jasa angkutan orang atau penumpang yang menggunakan sepeda motor sebagai alat *transportasinya*.² DRT *Delivery* ini memberikan jasa antar jemput orang yang pemesanannya tidak seperti GoJek *Online* pada umumnya yang menggunakan aplikasi sendiri seperti GoJek, GrabBike, dan lain semacamnya, akan tetapi DRT *Delivery* menggunakan WA untuk pemesanan jasa ojeknya.

² Fania Darma Amajida, "Kreativitas Digital Dalam Masyarakat Risiko Perkotaan: Studi Tentang Ojek Online "Go-Jek" di Jakarta, *Informasi Kajian Ilmu Komunikasi*, Vol. 46, No. 1, (Juni, 2016): 116.

b. Antar Jemput Barang

Antar-jemput barang merupakan pelayanan jasa yang kerjanya atau seluruh kegiatannya menjemput dan mengantar barang dari pelanggan dengan menggunakan *transport*.³ Sedangkan di DRT *Delivery transport* nya hanya menggunakan sepeda motor, sehingga barang yang dikirim dibatasi. Seperti : alat-alat mackup, skincare, dan beras yang satu karung paling berat, dll.

c. Antar-Jemput Makanan dan Minuman

Antar-jemput makanan dan minuman merupakan pelayanan jasa yang melayani pengantaran dan penjemputan makanan ataupun minuman yang sudah dipesan pelanggan suatu tempat penjualan makanan, seperti salah satu jasa layanan yang sudah dikenal banyak kalangan masyarakat seperti *Grapfood*. *Grapfood* yaitu layanan jasa pengiriman makanan dan minuman yang memudahkan konsumen dalam mendapatkan suatu makanan ataupun minuman tanpa harus pergi ke tempat penjualan makanan itu sendiri dan tanpa harus antri. Yaitu hanya menggunakan aplikasi yang sudah di sediakan oleh *Grapfood* sendiri, yaitu *Grapp*.⁴ Tidak berbeda jauh dari itu, bedanya DRT *Delivery* bisa menerima orderan dari pemilik yang menjual makanan dan minuman, dan

³ Miftah Faridl, dkk, "Rancang Bangun system Administrasi Pengiriman Barang Berbasis WEB di PT. Graha Prima", *JSIKA*, Vol. 5, No. 12, (2016): 2.

⁴ Sumarsid, dkk, "Pengaruh Kualitas Layanan dan harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada *Grapfood* (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi), *Jurnal Ilmiah M-Progress*, Vol. 12, No. 1, (Januari, 2022): 70.

aplikasinya yang digunakan yaitu hanya WA, tidak mempunyai aplikasi sendiri.

d. Antar-Jemput Uang.

Antar-jemput uang merupakan pelayanan jasa yang dilakukan ketika seorang pelanggan mau melakukan pembayaran secara *cash* atas barang yang sudah di pesan dan nominalnya juga lumayan banyak biasanya sekitar Rp. 500.000 – Rp. 60.000.000. pelayanan jasa uang ini juga disediakan di DRT *Delivery*, dimana pelanggan yang melakukan orderan jasa layanan ini dan sering melakukan orderan ini yaitu suatu tempat penjualan skincare yang dikenal dengan merk MS Glow.

B. Paparan Data

Dalam pencarian data di tempat objek penelitian, peneliti melakukan penelitian dengan terjun ke lapangan secara langsung dengan menggunakan prosedur pengumpulan data yang telah ditentukan seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. Prosedur pengumpulan data yang dilakukan peneliti berfokus pada fokus penelitian yang ditentukan sebelumnya, yaitu:

Strategi Manajer dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan untuk Mengembangkan Usaha DRT *Delivery* di Kabupaten Sumenep

Strategi yang diterapkan manajer dalam meningkatkan kinerja karyawan di DRT *Delivery*, sangat efektif dan efisien sehingga karyawan bisa bekerja dengan baik nyaman, dimana sesuai dengan yang didapatkan peneliti

di lapangan mengenai strategi yang diterapkan manajer untuk meningkatkan kinerja karyawan di DRT *Delivery* di uraikan sebagai berikut:

1. Motivasi

Strategi yang dilakukan manajer untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan memberikan motivasi dan juga arahan, motivasi yang diberikan manajer yaitu berupa pelatihan kerja, menciptakan kenyamanan buat para karyawannya agar lebih semangat dalam bekerja, melakukan komunikasi dengan karyawan dan melakukan *briving* di setiap bulannya untuk merekap ulang semua yang sudah didapatkan selama sebulan penuh, baik dari target yang dicapai ataupun yang belum tercapai, dan hambatan atau kendala yang di alami para karyawan selama dalam bekerja. Manajer dalam memberi motivasi kepada para karyawan mengedepankan hal yang namanya kerjasama tim, saat melakukan kerja sama tim karyawan harus bisa berkomunikasi dan berinteraksi dengan baik, dimana ketika salah satu karyawan mengalami hambatan dalam proses pengiriman sehingga dapat meminta bantuan kepada karyawan yang lain, agar tidak terjadi keterlambatan dalam proses pengiriman sehingga tidak ada pelanggan yang dikecewakan. Manajer DRT *Delivery* selalu memberikan *support* kepada karyawannya dibagian admin apabila orderan yang masuk di DRT *Delivery* hanya sedikit. Sesuai dengan wawancara yang telah peneliti peroleh dari narasumber yang berkedudukan sebagai manajer di DRT *Delivery*, dimana wawancara yang didapatkan dilapangan sebagai berikut:

“Berbicara mengenai strategi yang saya lakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan, saya selalu memberikan motivasi dan sedikit arahan terhadap para karyawan. Motivasi yang saya berikan berupa *training* kerja, menciptakan kenyamanan dalam bekerja agar karyawan lebih semangat, melakukan komunikasi dengan setiap karyawan dan setiap bulannya saya selalu melakukan *briving* sehingga saya bisa mengetahui apa saja keluhan atau terjadi kendala yang tidak bisa dihadapi oleh karyawan. Mengenai motivasi saya mengatakan kepada karyawan bahwa untuk menjadi karyawan yang baik, harus ada kerja sama tim yang baik dan komunikasi yang baik, kerjasama tim dalam suatu bisnis jika komunikasinya kurang baik antar karyawan, maka bisnis tersebut tidak akan berkembang. Karena pekerjaan di DRT *Delivery* merupakan pekerjaan diluar ruangan. Jadi saya selalu mengingatkan bahwa kerjasama tim dan juga komunikasi yang baik itu perlu, dan imbasnya tentu juga bisa membuat DRT *Delivery* dikenal di kalangan masyarakat. Pada bagian admin saya selalu memberikan *support* kepada mereka untuk terus bersabar dan selalu semangat.”⁵

Selain itu peneliti juga mendapatkan hasil wawancara dari karyawan DRT *Delivery*, untuk mencari hasil yang maksimal dan mencari kebenaran dari apa yang diungkapkan oleh manajer, dimana hasil wawancara yang didapatkan sebagai berikut:

“saya dan rekan-rekan mendapatkan motivasi atau saran dari manejer tentang bagaimana kerjasama dalam tim, berkomunikasi dengan baik antar tim. pengalaman saya pribadi saat melakukan pengiriman barang ke daerah Kalianget, dan bertepatan dengan itu ada orderan lain yang masuk, ketika dalam proses pengiriman saya mengalami kendala, dimana saat di perjalanan terjadi macet dan hujan, sehingga dalam proses pengiriman tidak sesuai dengan target, karena ada orderan lain yang tidak mungkin saya kerjakan tepat waktu, saya menghubungi salah satu rekan saya untuk menerima orderan yang saya terima, agar tidak ada pelanggan yang merasa kecewa. Motivasi yang saya dapatkan dari manejer membantu saya dalam melakukan pekerjaan sehingga semua pekerjaan yang saya lakukan berjalan dengan baik”.⁶

⁵ Isol Darwanto, Manajer DRT *Delivery*, *Wawancara Langsung*, (24 Mei 2022)

⁶ Muhammad Mahfud, Driver DRT *Delivery*, *Wawancara Langsung*, (25 Mei 2022)

“memberikan *briving* di setiap bulannya untuk meberikan pengarahan dari keluhan dan kendala yang di dapatkan selama sebulan oleh karyawan”.⁷

“selama pengalaman saya bekerja di DRT *Delivery*, manajer pernah memotivasi saya untuk selalu semangat dalam bekerja dan *briving* di setiap bulannya. Menurut saya pribadi *reward* yang diberikan manajer tiap bulannya merupakan motivasi juga, sehingga membuat saya semakin semangat dalam bekerja”.⁸

“manajer selalu memberi semangat dan memotivasi kita dengan kata sabar, apabila orderan yang masuk hanya sedikit”.⁹

2. Reward (Bonus)

Untuk meningkatkan kinerja karyawan, sehingga membuat semangat dalam bekerja, manajer juga memberikan *reward* kepada karyawan yang kinerjanya bagus di setiap bulan, baik dari sistem kerjanya dan maupun bintang yang di dapat. Maksud dari bintang yaitu orderan yang didapatkan sendiri oleh karyawan. Untuk mendapatkan *reward* karyawan harus mempunyai kinerja yang yang bagus dalam sebulannya dan juga harus mencapai target yang sudah ditentukan oleh perusahaan, yaitu minimal sebanyak 4 bintang di setiap harinya. *Reward* atau bonus yang diberikan oleh manajer atau perusahaan kepada karyawan bagian *driver* yaitu berupa uang yang berkisar Rp. 50.000 sampai dengan Rp. 400.000. Untuk bagian yang bekerja sebagai admin, tidak pernah mendapatkan bonus atau *reward*, dikarenakan pekerjaannya yang hanya sekedar main *handphone*, yaitu menerima orderan dari pelanggan dan memberikan orderan kepada karyawan

⁷ Ach. Aziz Saleh, Driver DRT Delivery, *Wawancara Langsung*, (29 Mei 2022)

⁸ Royhan Maulidi, Driver DRT Delivery, *Wawancara Langsung*, (29 Mei 2022)

⁹ Moh. Idris, Admin DRT Delivery, *Wawancara Langsung*, (30 Mei 2022)

yang ada di bagian *driver*. Sebagaimana hasil wawancara kepada manajer yang di dapatkan peneliti di lapangan, sebagai berikut:

“pemberian reward terhadap karyawan dilihat dari sistem kerja baik dan juga serius apa tidak, dan juga dapat dilihat dari bintang yang diperoleh karyawan. reward yang saya berikan berupa uang di setiap bulannya, dimana setiap karyawan berbeda-beda, berkisar Rp. 50.000 sampai dengan Rp. 400.000 tergantung dari kinerjanya”.¹⁰

Untuk memperkuat data yang diperoleh dari manajer, peneliti mewawancarai karyawan yang bekerja di DRT *Delivery*, *reward* yang diberikan berupa uang yang diperoleh dari kinerja dan bintang yang didapatkan, sebagaimana hasil wawancara yang di dapatkan peneliti sebagai berikut:

“biasanya saya mendapatkan *reward* karena sudah mencapai target, dimana saya harus mendapatkan 4 bintang (pelanggan atau orderan yang didapatkan sendiri) dalam satu hari”.¹¹

“dalam setiap bulannya saya mendapatkan tambahan bonus atau *reward*, tergantung dari kinerja dan bintang yang saya dapatkan selama sebulan, sehingga saya bisa mendapatkan bonus. Dalam seharusnya target yang ditentukan DRT *Delivery* minimal harus mendapatkan 4 bintang atau 4 orderan yang didapatkan sendiri bukan dari orderan yang masuk ke admin.”¹²

“selama pengalaman saya bekerja di DRT *Delivery*, saya mendapatkan bonus disetiap bulannya yang diberikan manajer untuk kinerja saya selama sebulan”.¹³

¹⁰ Isol Darwanto, Manajer DRT Delivery, *Wawancara Langsung*, (24 mei 2022)

¹¹ Muhammad Mahfud, Driver DRT Delivery, *Wawancara Langsung*, (25 mei 2022)

¹² Royhan Maulidi, Driver DRT Delivery, *Wawancara Langsung*, (29 Mei 2022)

¹³ Ach. Aziz Saleh, Driver DRT Delivery, *Wawancara Langsung*, (29 Mei 2022)

Berdasarkan hasil wawancara kepada karyawan bagian admin, peneliti juga menemukan sebuah data penting mengenai data tentang *reward* yang ada di DRT *Delivery*, sebagaimana hasil wawancara yang peneliti dapatkan sebagai berikut:

“tidak ada bonus yang diberikan kepada admin, soalnya pekerjaan admin hanya di kantor dan hanya bermain handphone yaitu menerima orderan dan memberikan orderan kepada *driver*”.¹⁴

3. Kedekatan Antara Manajer dan Karyawan Secara Personal dan Profesional

Kedekatan antara manajer dan karyawan baik secara personal ataupun profesional juga merupakan suatu strategi yang dilakukan manajer dalam membantu kinerja karyawan agar lebih baik kedepannya dan bisa mengembangkan DRT *Delivery*. Dimana kedekatan yang terjalin antara manajer dan karyawan DRT *Delivery* secara personal yaitu manajer mengadakan pertemuan yang secara *intens* di setiap bulannya dengan mengajak karyawan-karyawannya nongkrong dan ngopi bareng untuk membentuk kedekatan yang baik dan nyaman, sehingga dapat terciptanya kedekatan yang selayaknya seperti keluarga. Dalam kedekatan secara profesional, manajer DRT *Delivery* tidak pernah merasa sombong atas jabatannya yang lebih tinggi dari yang lain, semua jabatan dianggap sama. Hal itu lah yang menyebabkan karyawan menjadi betah dan nyaman selama bekerja di DRT *Delivery*. Akan tetapi ada sebagian juga dari karyawan yang tidak terlalu dekat dengan manajer, dikarenakan manajer yang jarang berada di kantor kecuali ada masalah *intern* dan *ekstern* dan juga ada hal penting yang terjadi di kantor. Oleh sebab itu karyawan jarang ketemu dan komunikasi

¹⁴ Moh. Idris, Admin DRT Delivery, *Wawancara Langsung*, (30 Mei 2022)

terhadap manajer yang kurang baik. Sehingga menyebabkan kurangnya kedekatan antara manajer dan karyawan. Sebagaimana hasil wawancara yang didapatkan peneliti di lapangan, sebagai berikut:

“Kedekatan saya dengan para karyawan lumayan dekat, tapi setiap bulannya saya mengadakan pertemuan seperti nongkrong dan ngopi bareng dan juga saya untuk menciptakan kenyamanan buat para karyawan dan mensukseskan sistem kekeluargaan yang dimiliki organisasi, saya tidak pernah membedakan kedudukan atau jabatan saya dengan para karyawan”

Untuk memperkuat data yang diperoleh dari manajer, peneliti mewawancarai karyawan yang bekerja di DRT *Delivery*, sebagaimana hasil wawancara yang didapatkan sebagai berikut:

“Kedekatan saya dengan manajer cukup dekat, akan tetapi tidak sedekat seperti saudara juga, lumayan dekat, intinya dekat baik secara personal ataupun profesional. Kalau secara personal kita melakukan pertemuan seperti nongkrong dan ngopi bareng seperti itulah setiap bulannya. Kalau secara profesional intinya dekat sebagai layaknya bos dan karyawan, tapi manajer tidak pernah sombong atas jabatan yang dimiliki di dalam kantor, karena dalam DRT *Delivery* ini sistemnya kekeluargaan, semua jabatan dianggap sama, itu juga yang menyebabkan saya betah bekerja di DRT *Delivery* ini”.¹⁵

“selama pengalaman saya bekerja di DRT *Delivery*, kedekatan saya dengan manajer sangat amat dekat layaknya saudara”.¹⁶

Peneliti juga menemukan data yang tidak sesuai dengan hasil wawancara dengan manajer, bahwasanya masih ada karyawan yang tidak terlalu dekat dengan manajer, sebagaimana hasil wawancara karyawan DRT *Delivry* sebagai berikut:

¹⁵ Muhammad Mahfud, Driver DRT *Delivery*, *Wawancara Langsung*, (25 Mei 2022)

¹⁶ Ach, Aziz Saleh, Driver DRT *Delivry*, *Wawancara Langsung*, (29 Mei 2022)

“tidak terlalu dekat, soalnya saya jarang berkomunikasi dan jarang bertemu manajer, kecuali ada hal penting seperti penerimaan gaji dan briving tiap bulannya, baru bisa bertemu”.¹⁷

“lumayan dekat, karena mas Isol jarang ada dikantor, kecuali ada masalah *intern* atau *ekstern* dan kalau ada hal penting yang harus diselesaikan di DRT *Delivery*”¹⁸.

4. Training

Dalam pengangkatan karyawan baru, manajer memberikan *training* atau pelatihan kerja selama satu bulan. Dimana dalam satu bulan karyawan harus memenuhi syarat yang telah ditetapkan di DRT *Delivery*, karyawan baru harus memiliki sifat yang jujur, memberikan pelayanan yang nyaman, sopan, dan kepuasan terhadap pelanggan, memiliki keseriusan dalam bekerja, bisa bekerjasama dengan tim dan komunikasi antar karyawan harus baik, semua syarat tersebut merupakan persyaratan yang sangat penting bagi DRT *Delivery*. Ketika semua syarat tersebut terpenuhi dan dijalani dengan baik selama satu bulan, maka karyawan baru bisa diterima menjadi karyawan tetap. Sebagaimana hasil wawancara terhadap majaer yang didapatkan peneliti di lapangan, sebagai berikut:

“DRT *Delivery* ini tidak bisa sembarang dalam menerima karyawan baru untuk menjadi karyawan tetap, masih harus melewati proses training terlebih dahulu, dimana dalam proses training bisa melihat dari kejujuran, kinerja, kerjasama tim, komunikasi antar karyawan, dan juga dilihat dari pelayanan terhadap pelanggan, cara melihat pelayanan terhadap pelanggan ada 3 yaitu kenyamanan, kesopanan dan juga kepuasan. Oleh sebab itu dibutuhkan training di DRT *Delivery* yang dilakukan selama 1 bulan, dimana masa training dapat apakah layak diterima menjadi karyawan tetap atau tidak”.¹⁹

¹⁷ Royhan Maulidi, Driver DRT Delivery, *Wawancara Langsung*, (29 Mei 2022)

¹⁸ Moh. Idris, Admin DRT Delivery, *Wawancara Langsung*, (30 Mei 2022)

¹⁹ Isol Darwanto, Manajer DRT Delivery, *Wawancara Langsung*, (24 mei 2022)

Selain itu peneliti juga mendapatkan hasil wawancara dari karyawan DRT *Delivery*, untuk mencari hasil yang maksimal dan mencari kebenaran dari apa yang diungkapkan oleh manajer, dimana hasil wawancaranya, sebagai berikut:

“saya dulu saat pertama masuk DRT *Delivery*, saya masih harus menjalani masa training selama sebulan, dan masih menerima gaji sebesar Rp. 900.000”.²⁰

“saya pribadi sudah menjalani masa training atau pelatihan kerja di DRT *Delivery*”.²¹

“semua karyawan baru DRT *Delivery*, harus melewati proses training, untuk menentukan layak apa tidak menjadi karyawan tetap DRT *Delivery*, termasuk saya pribadi sudah mengalami proses training yang diberikan DRT *Delivery* sebelum menjadi karyawan tetap seperti sekarang”.²²

“saya awal masuk harus melewati masa pelatihan selama satu bulan untuk bekerja menjadi karyawan tetap di DRT *Delivery*”.²³

5. Suasana Kerja

Manajer membuat suasana kerja yang terdapat di DRT *Delivery* nyaman dan harmonis bagi para karyawan dan tidak ada tekanan dari manajer yang mempengaruhi kinerja karyawan. Seperti halnya yang sudah dijelaskan di kedekatan manajer dan karyawan, dimana DRT *Delivery* merupakan sebuah perusahaan yang memiliki sistem kekeluargaan, manajer tidak membedakan kedudukan atau jabatan dengan para karyawan mana yang lebih tinggi atau mana yang lebih rendah, semua jabatan dianggap sama. Manajer juga melengkapi fasilitas yang ada di kantor DRT *Delivery* untuk tempat istirahat dan berkumpulnya para karyawan. Sehingga tercipta suasana kerja yang

²⁰ Muhammad Mahfud Driver DRT *Delivery*, *Wawancara Langsung*, (25 Mei 2022)

²¹ Muhammad Royhan Mulidi, Driver DRT *Delivery*, *Wawancara Langsung*, (29 Mei 2022)

²² Ach. Aziz Saleh, Driver DRT *Delivery*, *Wawancara Langsung*, (29 Mei 2022)

²³ Moh. Idris, Admin DRT *Delivery*, *Wawancara Langsung*, (30 Mei 2022)

nyaman dan harmonis buat para karyawan DRT *Delivery*. Sebagaimana hasil wawancara yang di dapatkan peneliti di lapangan, sebagai berikut:

“untuk menciptakan suasana kerja yang nyaman kepada karyawan, yaitu dengan cara menciptakan tempat yang nyaman buat istirahat karyawan habis bekerja, menyediakan fasilitas yang lengkap dan juga saya tidak pernah membeda-bedakan mereka dengan melihat dari jabatan, saya menganggap jabatan saya dengan para karyawan sama, supaya sistem kekeluargaan di DRT *Delivery* terjalin dengan baik, sehingga bisa menciptakan suasana kerja yang nyaman dan harmonis”.²⁴

Selain itu peneliti juga mendapatkan hasil wawancara dari admin dan juga karyawan DRT *Delivery*, untuk mencari hasil yang maksimal dan mencari kebenaran dari apa yang diungkapkan oleh manajer, dimana hasil wawancaranya, sebagai berikut:

“suasana bekerja di DRT *Delivery* sangat nyaman dan sangat senang, karena manajer tidak pernah sombong atas kedudukan yang dimiliki. tidak pernah membedakan manajer, admin, dan kurir, itu sama saja. Dimana DRT *Delivery* menggunakan sistem kekeluargaan”.²⁵

“mengenai suasana kerja yang terdapat di DRT *Delivery* sangatlah nyaman dan harmonis, dikarenakan tempat kerja yang nyaman, dimana tempat kerja sudah lengkap dengan fasilitas, seperti kulkas, wifi, lemari, brangkas untuk menyimpan uang dan berkas-berkas, dan komputer juga sudah ada”.²⁶

“selama saya bekerja di DRT *Delivery*, saya merasa sangat nyaman, yang membuat saya jadi betah bekerja di DRT *Delivery*”.²⁷

”nyaman dan menyenangkan berada di DRT *Delivery*, karena ruangan kantor yang sangat santai, fasilitas lengkap, dan juga sistem kekeluargaan yang sangat kental”.²⁸

²⁴ Isol Darwanto, Manajer DRT *Delivery*, *Wawancara Langsung*, (24 Mei 2022)

²⁵ Muhammad Mahfud, Driver DRT *Delivery*, *Wawancara Langsung*, (25 Mei 2022)

²⁶ Royhan Maulidi, Driver DRT *Delivery*, *Wawancara Langsung*, (29 Mei 2022)

²⁷ Ach. Aziz Saleh, Driver DRT *Delivery*, *Wawancara Langsung*, (29 Mei 2022)

²⁸ Moh. Idris, Admin DRT *Delivery*, *Wawancara Langsung*, (30 Mei 2022)

6. Kebebasan Berkreasi

Selain itu, strategi manajer dalam meningkatkan kinerja karyawan, memberikan kebebasan dalam berkreasi, baik dalam mencari pelanggan dan melayani pelanggan. Selama kreasi yang dilakukan oleh karyawan baik untuk perusahaan, maka manajer DRT *Delivery* tidak akan ikut campur dalam kreasi yang dilakukan oleh karyawan, selama yang dikerjakan benar dan baik. Dimana dalam pelayanan terhadap pelanggan, karyawan dapat memberikan pelayanan yang baik, nyaman dan juga memberikan kepuasan terhadap pelanggan, sehingga dapat menjadikan pelanggan tetap DRT *Delivery*. Dalam masalah mencari pelanggan, karyawan biasanya memberikan promo kepada setiap pelanggan yang melakukan orderan 3 kali selama sehari. Dimana hal tersebut sesuai dengan wawancara yang telah peneliti peroleh dilapangan, sebagai berikut:

“saya tidak pernah memberikan tekanan kepada mereka, termasuk dalam kreasi yang mereka lakukan dalam pekerjaannya, selagi itu baik buat perusahaan dan tidak merugikan perusahaan ataupun organisasi. Soalnya mereka masih muda, masih memiliki akal yang jernih, biarlah mereka melakukan hal yang kreatif mungkin baik dalam pencarian pelanggan ataupun melayani pelanggan, asalkan 3 hal dalam melayani pelanggan tidak dihilangkan seperti kenyamanan, kesopanan, dan kepuasan dari pelanggan”.²⁹

Selain itu peneliti juga mendapatkan hasil wawancara dari admin dan juga karyawan DRT *Delivery*, untuk mencari hasil yang maksimal dan mencari kebenaran dari apa yang diungkapkan oleh manajer, dimana hasil wawancaranya, sebagai berikut:

²⁹ Isol Darwanto, Manajer DRT Delivery, *Wawancara Langsung*, (24 Mei 2022)

“saya selaku karyawan diberi kebebasan berkreasi, asalkan itu tetap baik buat perusahaan. saya dalam melayani pelanggan dengan memberikan pelayanan yang baik, nyaman, dan puas. Dalam pencarian pelanggan, saya setiap melakukan orderan saya melakukan promosi, dimana setiap dari pelanggan yang melakukan 3 kali orderan dalam sehari, saya memberikan gratis ongkir.”³⁰

“Dengan kebebasan berkreasi saya bisa berkreasi dengan caranya saya sendiri, tentunya selama kreasi yang saya lakukan itu baik buat perusahaan”.³¹

“saya pribadi selalu diberi kesempatan untuk berkreasi dengan cara sendiri, tetapi karena otak saya tidak encer seperti saat muda dulu, jadinya dalam hal berkreasi saya. selalu minta bantuan ke manajer langsung ataupun ke karyawan lain”.³²

“dalam masalah hal kreasi, manajer tidak pernah memberi teguran terhadap cara saya dalam menerima dan mencari pelanggan, dengan kata lain saya pribadi diberi kebebasan dalam berkreasi di *DRT Delivery*”.³³

Untuk menguatkan hasil wawancara yang telah didapatkan dari manajer dan juga karyawan, peneliti juga mencari data dari sebagian pelanggan dari *DRT Delivery*, dimana ada dari pelanggan yang suka dan ada juga yang tidak suka dengan pelayanan karyawan *DRT Delivery*, sebagaimana hasil wawancara di lapangan sebagai berikut:

“Sangat baik dan sangat memuaskan, sehingga saya bisa menjadi pelanggan setia *DRT Delivery* sampai sekarang”.³⁴

“Baik, sopan, dan bisa dipercaya”³⁵

“Sangat bagus, baik, dan pengirimannya sangat cepat”.³⁶

³⁰ Muhammad Mahfud, Driver *DRT Delivery*, *Wawancara Langsung*, (25 Mei 2022)

³¹ Royhan Maulidi, Driver *DRT Delivery*, *Wawancara Langsung*, (29 Mei 2022)

³² Ach. Aziz Saleh, Driver *DRT Delivery*, *Wawancara Langsung*, (29 Mei 2022)

³³ Moh. Idris, Admin *DRT Delivery*, *Wawancara Langsung*, (30 Mei 2022)

³⁴ Ayu, Pelanggan *DRT Delivery*, *Wawancara Langsung*, (31 Mei 2022)

³⁵ Lia, Pelanggan *DT Delivery*, *Wawancara Langsung*, (31 Mei 2022)

³⁶ Dava Hilmansyah, Pelanggan *DRT Delivery*, *Wawancara Langsung*, (31 Mei 2022)

“Hanya respon yang lama yang saya tidak suka dari pelayanan yang diberikan DRT *Delivery*, kalau yang lain sudah baik”.³⁷

“Kurang, pada saat pengiriman saya ada keterlambatan mengenai admin dan kurir”.³⁸

7. Toleransi

Selain tujuh strategi yang diterapkan manajer yang telah peneliti jelaskan di atas, manajer juga mempunyai strategi yang diterapkan khusus karyawan yang masih mempunyai tanggungan dalam proses menuntut ilmu yaitu toleransi berupa gaji tetap walaupun karyawan tidak full bekerja selama sebulan. Sebagaimana hasil wawancara yang peneliti peroleh di lapangan:

“saya memberikan toleransi kepada karyawan yang masih dalam proses menuntut ilmu, karena bagaimapun juga menuntut ilmu lebih penting dibanding bekerja, toleransi yang saya berikan yaitu saya tetap memberikan gaji tetap satu bulan, walaupun karyawan tidak full bekerja selama sebulan”.³⁹

Pernyataan yang diberikan manajer mengenai toleransi, juga dikuatkan oleh salah satu karyawan. sebagaimana hasil wawancara yang telah peneliti peroleh di lapangan:

“selain suasana kerja dan sistem kekeluargaan yang ada di DRT *Delivery*, saya betah dan nyaman bekerja di DRT *Delivery* dikarenakan ada toleransi yang diberikan manajer, yaitu saya tetap bisa mendapatkan gaji tetap, walaupun saya selama sebulan tidak full bekerja, karena saya masih mempunyai tanggungan yang lain selain bekerja, yaitu kuliah. Akan tetapi selama bekerja saya optimis harus bisa mendapatkan bintang lebih dari target yang diberikan manajer dan bekerja sebaik mungkin”.⁴⁰

8. Faktor-faktor yang Mempengaruhi dan Menghambat Kinerja Karyawan

³⁷ Moh. Febri Arik K, Pelanggan DRT *Delivery*, *Wawancara Langsung*, (31 Mei 2022)

³⁸ Melisa, Pelanggan DRT *Delivery*, *Wawancara Langsung*, (31 Mei 2022)

³⁹ Isol Darwanto, Manajer DRT *Delivery*, *Wawancara Langsung* (24 Mei 2022)

⁴⁰ Muhammad Mahfud, Driver DRT *Delivery*, *Wawancara Langsung*, (25 Mei 2022)

Dalam suatu perusahaan terdapat beberapa faktor-faktor yang bisa mempengaruhi dan menghambat kinerja karyawan baik dari segi positif ataupun dari segi negatif. Tidak jauh berbeda dengan perusahaan lainnya DRT *Delivery* juga memiliki faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawannya, yang paling sering terjadi yaitu ada 3, antara lain adanya iri dengki di setiap karyawan karena bedanya bonus dan jabatan, tidak jujur dalam pengambilan uang tip yang diberikan oleh pelanggan, dan tidak disiplin ketika waktu masuk kerja. Selain itu ada faktor-faktor yang menghambat kinerja karyawan baik dari penerimaan orderan seperti para *driver* yang tidak merespon wa dari admin, ataupun pengiriman orderan seperti macet dan hujan sehingga menyebabkan pengiriman jadi *slow respon*. Sebagaimana hasil wawancara kepada manajer mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan sebagai berikut:

“faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan sangat banyak, tetapi yang paling berpengaruh terhadap kinerja karyawan itu ada 3, yaitu iri dengki, tidak jujur dalam pengambilan uang tip, dan tidak disiplin dalam bekerja”.⁴¹

Sebagaimana juga hasil wawancara kepada karyawan bagian admin mengenai faktor-faktor yang menghambat kinerja karyawan, sebagai berikut:

“Yang menghambat itu ketika para driver tidak merespon wa dari admin”.⁴²

Sebagaimana juga hasil wawancara kepada karyawan bagian *driver* mengenai faktor-faktor yang menghambat kinerja karyawan, sebagai berikut:

⁴¹ Isol Darwanto, Manajer DRT Delivery, *Wawancara Langsung*, (24 Mei 2022)

⁴² Moh. Idris, Admin DRT Delivery, *Wawancara Langsung*, (30 Mei 2022)

“Macet, dan hujan, sehingga menyebabkan penerimaan orderan menjadi *slow respon*”.⁴³

“Faktor yang menghambat kinerja adalah ketika hujan, karena hal itu bisa membuat kinerja jadi kurang maksimal”.⁴⁴

“pengalaman saya, faktor cuaca seperti musim penghujan, yang menyebabkan terhambatnya kinerja”,⁴⁵

C. Temuan Data

Pemaparan sebelumnya peneliti sudah merupakan terkait data-data serta fakta yang ada di lapangan, baik berupa hasil wawancara, pengamatan, dan juga dokumentasi. Selanjutnya peneliti akan menjabarkan temuan data yang ada di Do'ana Reng Toa (DRT) *Delivery* Kabupaten Sumenep, yang berkaitan dengan fokus penelitian, yaitu;

Strategi Manajer dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan untuk Mengembangkan Usaha DRT *Delivery* di Kabupaten Sumenep

1. Motivasi yang diberikan manajer kepada karyawan berupa *briefing* yang diadakan setiap bulannya.
2. Pemberian *reward* kepada setiap karyawan yang melakukan pekerjaannya dengan baik dan mencapai target yang sudah diberikan oleh DRT *Delivery*, yaitu 4 bintang dalam setiap harinya.
3. Kedekatan secara profesional dan personal, kedekatan antara manajer dengan karyawan yang diterapkan di DRT *Delivery* yaitu kekeluargaan.

⁴³ Muhammad Mahfud, Driver DRT Delivery, *Wawancara Langsung*, (25 Mei 2022)

⁴⁴ Royhan Maulidi, Driver DRT Delivery, *Wawancara Langsung*, (29 Mei 2022)

⁴⁵ Ach Aziz Saleh, Driver DRT Delivery, *Wawancara Langsung*, (29 Mei 2022)

4. Kebebasan berkreasi, dimana karyawan tidak diberi tekanan dan batasan dalam kreasi yang dicitkan karyawan dalam mencari dan melayani pelanggan.
5. Suasana kerja yang tercipta di DRT *Delivery* sangatlah bikin nyaman dan harmonis.
6. *Training* diberikan kepada karyawan baru, dan berlangsung selama 1 bulan.
7. Toleransi diberikan kepada karyawan yang sudah memperoleh pendapatannya melebihi dari target yang diberikan DRT *Delivery*, toleransi yang diberikan berupa gaji full satu bulan walaupun dalam satu bulan karyawan tidak bekerja secara full atau sedang menjalani kewajiban mencari ilmu.
8. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi dan yang Menghambat Kinerja Karyawan

D. Pembahasan

Strategi Manajer dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan untuk Mengembangkan Usaha DRT *Delivery* di Kabupaten Sumenep

Strategi merupakan perencanaan dari suatu gagasan untuk mencapai tujuan dari perusahaan dalam jangka waktu pendek ataupun panjang.⁴⁶

Manajer merupakan seseorang yang sangat penting untuk mengarahkan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya.⁴⁷ Strategi manajer yang peneliti bahas

⁴⁶ Eris Juliansyah, "Strategi Pengembangan Sumber Daya Perusahaan dalam Meningkatkan Kinerja PDAM Kabupaten Sukabumi", *Jurnal Ekonomak*, Vol. 3. No. 2, (Agustus-2017): 19.

⁴⁷ Triyono, "Manajer Dan Pengelolaan Pada Era Milenium", *Jurnal Unimus*, Vol. 6, No. 2, (Maret-Agustus, 2010): 12.

di tugas skripsi ini tepatnya di DRT *Delivery* yang berada di Kabupaten Sumenep.

DRT *Delivery* merupakan sebuah usaha milik organisasi yang lumayan besar di Sumenep, yaitu DRT *The Big Family*. DRT *Delivery* ini memiliki anggota yang berkedudukan sebagai manajer, admin, dan juga *driver* atau yang biasa disebut dengan kurir. Manajer untuk meningkatkan kinerja karyawan atau lebih tepatnya bawahan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan seperti admin dan kurir, maka manajer harus mempunyai strategi, supaya karyawan bisa memiliki kinerja yang baik dan juga semangat dalam bekerja.

1. Motivasi

Strategi yang diterapkan oleh manajer di DRT *Delivery* terutama dalam peningkatan kinerja karyawan agar semakin baik kedepannya, dengan bertujuan untuk pengembangan perusahaan, yaitu dengan memberikan motivasi atau nasehat seperti kerjasama tim, komunikasi yang baik sesama karyawan, dan pencerahan atau *briefing* atas kendala atau hambatan yang dialami karyawan ketika bekerja. Ketika terdapat suatu kendala atau hambatan yang terjadi dari salah satu karyawan ketika dalam pengirimannya, bertepatan dengan itu ada orderan lain yang masuk, jadi karyawan harus meminta bantuan kepada karyawan yang lain yang tidak terjadi kendala dalam pengirimannya atau lagi free melalui komunikasi tersebut, sehingga tidak ada keterlambatan pengiriman dan juga tidak ada pelanggan yang dikecewakan, dan pelanggan bisa merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh DRT

Delivery. Sehingga ketika kerja sama tim tersebut berjalan dengan baik, maka imbasnya itu bakalan baik juga terhadap DRT *Delivery*.

2. Reward

DRT *Delivery* dalam upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan agar semakin baik kedepannya, manajer memberikan *reward* kepada karyawan yang kinerjanya bagus di setiap bulan, pendapatan *reward* ditentukan oleh baik dan seriusnya dalam sistem kerjanya karyawan, dan juga dari bintang yang di dapat setiap bulannya, yang dimaksud dari bintang yaitu pelanggan yang di dapatkan sendiri oleh karyawan tanpa melalui perantara dari admin. Untuk mendapatkan *reward* karyawan harus mencapai target yang sudah ditentukan oleh perusahaan, yaitu minimal sebanyak 4 bintang setiap hari, berarti kalau satu bulan minimal bintang yang didapatkan karyawan yaitu harus 120. Akan tetapi walaupun dalam seharinya tidak mendapatkan bintang, pemberian *reward* juga bisa dilihat dari kinerja karyawan yang sangat baik dan banyak mendapat nilai *plus* dari pelanggan. Hal tersebut juga bisa membuat karyawan mendapatkan *reward* dari perusahaan.

3. Kedekatan Antara Manajer dan Karyawan, Secara Personal dan Profesional

Dalam suatu perusahaan ada yang namanya kedekatan antara manajer dan karyawan. DRT *Delivery* dalam masalah kedekatan antara manajer dan karyawan, baik secara personal ataupun profesional juga merupakan suatu strategi yang dilakukan manajer untuk menciptakan sistem kekeluargaan diantara para anggota, sehingga komunikasi anggota DRT

Delivery baik dan bisa membuat karyawan nyaman berada di DRT *Delivery*, sehingga membantu semangat kerja karyawan agar lebih baik kedepannya dan bisa mengembangkan DRT *Delivery*. Dimana kedekatan yang terjalin antara manajer dan karyawan DRT *Delivery* secara personal yaitu manajer mengadakan pertemuan yang secara *intens* di setiap bulannya dengan mengajak karyawan-karyawannya nongkrong dan ngopi bareng untuk membentuk kedekatan yang baik dan nyaman kepada karyawannya sehingga terciptanya kedekatan yang layaknya keluarga. Dalam kedekatan secara profesional, manajer DRT *Delivery* tidak pernah meninggikan jabatannya yang sebagai manajer, semua jabatan dianggap sama. Hal itu juga yang menyebabkan karyawan menjadi betah dan nyaman di DRT *Delivery*.

4. *Training* (Pelatihan)

Tidak sembarang orang bisa menjadi karyawan tetap di DRT *Delivery*, harus melewati proses-proses yang telah di tentukan oleh manajer untuk karyawan baru menjadi karyawan tetap. Untuk menjadi karyawan tetap dari DRT *Delivery*, harus melewati proses *training* atau pelatihan kerja selama satu bulan, yang sudah menjadi ketentuan yang diberikan oleh manajer DRT *Delivery*. Dimana dalam satu bulan kinerja karyawan harus memiliki sifat yang jujur, memberikan pelayanan yang nyaman, sopan, dan kepuasan terhadap pelanggan, memiliki keseriusan dalam bekerja, bekerjasama dengan tim dan komunikasinya dengan karyawan juga harus baik. Apabila semua hal tersebut terpenuhi dengan baik selama satu bulan dari kinerja karyawan baru tersebut, maka bisa diangkat menjadi karyawan tetap dari DRT *Delivery*.

5. Suasana Kerja

Suasana kerja di DRT *Delivery* di bikin nyaman dan senang bagi karyawan-karyawannya, tidak ada tekanan dari manajer yang mempengaruhi kinerja karyawan. Seperti halnya yang sudah dijelaskan di kedekatan manajer dan karyawan, dimana DRT *Delivery* merupakan sebuah kantor yang sistemnya itu kekeluargaan, kedudukan jabatan di DRT *Delivery* tidak dibedakan mana yang lebih tinggi atau mana yang lebih rendah, semua jabatan dianggap sama, sehingga hal tersebut bisa menciptakan suasana kerja yang nyaman dan baik, serta bisa membuat karyawan betah dalam bekerja di DRT *Delivery*. Selain terjalannya sistem kekeluargaan, yang bisa membuat suasana kerja di DRT *Delivery* menjadi nyaman dan harmonis, manajer memberikan tempat kerja yang nyaman dengan fasilitas lengkap seperti kulkas, brangkas, wifi, dan lain sebagainya, hal tersebut yang juga bisa membuat karyawan DRT *Delivery* bisa nyaman dan harmonis.

6. Kebebasan Berkreasi

Selain itu, strategi manajer dalam meningkatkan kinerja karyawan, manajer DRT *Delivery* juga memberi kebebasan berkreasi dalam pekerjaannya tersebut, baik dalam pencarian pelanggan dan melayani pelanggan. Selama kreasi yang dibuat oleh karyawan itu baik buat perusahaan, maka manajer DRT *Delivery* tidak akan pernah ikut campur dalam kreasi yang dimiliki dari karyawan. Dimana dalam pelayanannya terhadap pelanggan, karyawan memberikan pelayanan yang baik, nyaman dan juga kepuasan terhadap pelanggan, sehingga membuat pelanggan bisa menjadi pelanggan tetap DRT *Delivery*. Dalam masalah pencarian pelanggan, karyawan memberikan promo

gratis ongkir kepada setiap pelanggan yang melakukan orderan 3 kali selama sehari, hal tersebut kreasi yang dilakukan salah satu karyawan untuk menarik pelanggan menjadi pelanggan setia DRT *Delivery*.

7. Toleransi

Dalam usaha manajer untuk meningkatkan kinerja karyawan, banyak strategi dan ide yang diterapkan manajer untuk meningkatkan kinerja karyawan, selain beberapa strategi yang telah peneliti jelaskan diatas, masih ada satu strategi yang diterapkan manajer khusus karyawan yang masih dalam proses menuntut ilmu, yaitu toleransi. Toleransi yang dimaksud disini yaitu toleransi kepada karyawan yang masih mempunyai tanggungan menuntut ilmu, walaupun selama satu bulan karyawan tidak full bekerja, dimana karyawan hanya bekerja ketika sedang tidak masuk untuk sekolah atau kuliah, seperti seminggu bekerja, seminggu menuntut ilmu, sehingga dalam sebulan karyawan hanya bekerja 2 sampai 3 minggu selama sebulan dan sisanya karyawan fokuskan untuk menuntut ilmu, akan tetapi selama bekerja 2 sampai 3 minggu tersebut karyawan bisa mendapatkan bintang lebih dari biasanya dan kinerja yang dimiliki karyawan sangatlah baik, sehingga karyawan bisa mendapatkan toleransi dari manajer berupa gaji tetap, walaupun selama satu bulan karyawan hanya bekerja 2 sampai 3 minggu.

8. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi dan Menghambat Kinerja Karyawan

Dalam suatu perusahaan terdapat beberapa faktor-faktor yang bisa mempengaruhi kinerja karyawan baik dari segi positif ataupun dari segi negatif. Tidak jauh berbeda dengan perusahaan lainnya DRT *Delivery* juga

memiliki faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawannya, yang paling sering terjadi yaitu ada tiga, antara lain adanya iri dengki di setiap karyawan karena bedanya bonus dan jabatan, tidak jujur dalam pengambilan uang tip yang diberikan oleh pelanggan, dan tidak disiplin ketika waktu masuknya kerja. Hal tersebut yang masih sering terjadi di DRT *Delivery* hingga sekarang, sehingga memberikan pengaruh yang tidak baik atau negatif terhadap DRT *Delivery*. Selain faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, juga terdapat faktor-faktor yang menghambat kinerja karyawan sehingga membuat kinerja karyawan tidak lancar, seperti faktor cuaca dan faktor keadaan jalan yang macet.