



Optimalisasi Pendapatan Pengemudi Ojek Konvensional melalui Inovasi Layanan Prima dan Adaptasi Transaksi Digital di Persatuan Ojek Marelan

Muhammad Dalim¹⁾, Agus Edi Rangkuti²⁾, Irwan Musriza Harahap³⁾, Nasruddin⁴⁾, Suryadi⁵⁾

^{1,2,3,4,5)}Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Medan. 20155, Medan, Indonesia
muhammaddalim@polmed.ac.id, agusrangkuti@polmed.ac.id,
irwanharahap@polmed.ac.id, nasrudin@polmed.ac.id, suriyadi@polmed.ac.id

Abstrak

Program Pengabdian Kemitraan Masyarakat (PKM) ini bertujuan untuk meningkatkan pendapatan masyarakat yang produktif secara ekonomi yakni Usaha Jasa Ojek Konvensional non Aplikasi yang bernama Persatuan Ojek Marelan (POM). Persatuan Ojek Marelan ini lokasinya berada di Simpang Pasar 1 Tanah Enam ratus Kec. Medan Marelan, Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara. Permasalahan yang di hadapi mitra adalah rendahnya penghasilan anggota usaha perharinya, hanya berkisar Rp.30.000 – Rp. 50.000 perharinya peranggota. Penyebab dari permasalahan ini adalah Mitra tidak memahami cara melakukan promosi ojek pangkalan mereka kepada pelanggan, mitra kurang paham dalam memberikan pelayanan yang baik (pelayanan prima) kepada para pengguna jasanya, mitra tidak memiliki atribut pengenal ojek pangkalan yang menjadi ciri khas mereka, serta kondisi fisik Lokasi usaha seperti meja dan papan merek sudah terlalu usang. Melalui program Pengabdian Masyarakat ini, tim dari Politeknik Negeri Medan memberikan solusi berupa pelatihan Promosi dan Pelayanan Prima, memberikan jaket Pengenal, membuat Plank baru untuk nama persatuan Ojek, serta merehab meja dan bangku di Pos Pangkalan Ojek tersebut. Diharapkan dengan berbagai solusi yang ditawarkan, penghasilan anggota mitra Persatuan Ojek Marelan (POM), perharinya bisa meningkat.

Kata Kunci: Pelayanan prima, Adatasi Digital, Promosi, Ojek

Abstract

This Community Partnership Service Program (PKM) aims to increase the income of economically productive communities, specifically the Conventional Motorcycle Taxi Service Business, also known as the Marelan Motorcycle Taxi Association (POM). The Marelan Motorcycle Taxi Association is located at Simpang Pasar 1 Tanah Enam Ratus, Medan Marelan District, Medan City, North Sumatra Province. The problem faced by partners is the low daily income of their business members, which is around Rp. 30,000 - Rp. 50,000 per day per member. The cause of this problem is that partners do not understand how to promote their motorcycle taxi base to customers, partners do not understand how to provide good service (prime service) to their service users, partners do not have motorcycle taxi base identification attributes that are their characteristics, and the physical condition of the business location such as tables and signboards is too outdated. Through this Community Service program, a team from Medan State Polytechnic provides solutions in the form of Promotion and Prime Service training, distributes ID jackets, creates new Nameplates for the Motorcycle Taxi Association, and renovates tables and chairs at the Motorcycle Taxi Base Post. It is hoped that with the various solutions offered, the daily income of the Marelan Motorcycle Taxi Association (POM) partner members can increase.

Keywords: Excellent service, Promotion, Marelan Motorcycle Taxi Association

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi digital pada dekade terakhir telah membawa perubahan besar dalam struktur ekonomi Indonesia, termasuk sektor transportasi berbasis sepeda motor. Transformasi ini menciptakan peluang baru, namun di saat bersamaan memberikan tekanan besar bagi moda transportasi konvensional seperti ojek pangkalan. Sebagaimana ditegaskan oleh Permatasari et al. (2025:1), “*peralihan dari ojek pangkalan ke ojek online merupakan dampak langsung dari perubahan sosial yang dipengaruhi oleh kemajuan teknologi.*” Peningkatan preferensi masyarakat terhadap layanan berbasis aplikasi telah menyebabkan penurunan signifikan jumlah penumpang ojek konvensional di berbagai daerah.

Di sejumlah wilayah Indonesia, situasi tersebut berdampak secara langsung terhadap pendapatan para pengemudi ojek pangkalan. Ferdila dan Us (2021:Abstrak) melaporkan bahwa “*online motorcycle taxis had an impact on reducing the income of conventional motorcycle taxis.*” Temuan ini diperkuat oleh Putnarubun et al. (2025:145) yang menulis bahwa “*ojek konvensional mengalami penurunan pendapatan signifikan sejak hadirnya ojek online di Kota Tual.*” Tidak hanya dari aspek ekonomi, persaingan juga terkait dengan pergeseran preferensi budaya dan sosial masyarakat.

Teknologi aplikasi yang digunakan oleh perusahaan ride-hailing menawarkan efisiensi, kepastian tarif, serta kemudahan akses layanan. Abdullah et al. (2023:3) menegaskan bahwa “*layanan ride-hailing berbasis aplikasi menawarkan value proposition yang sulit disaingi oleh layanan konvensional tanpa inovasi.*” Hal ini konsisten dengan hasil penelitian Sadewo (2020:112) yang mengungkapkan bahwa “*tingkat kenyamanan pengguna terhadap aplikasi transportasi menjadi faktor utama perpindahan preferensi konsumen.*” Dengan demikian, inovasi menjadi kebutuhan mendesak bagi pengemudi ojek pangkalan untuk tetap bersaing.

Digitalisasi juga memengaruhi pola interaksi sosial antara pengemudi dan penumpang. Setiawan (2024:6) menyatakan bahwa “*model layanan berbasis aplikasi mengikis solidaritas sosial yang sebelumnya menjadi kekuatan komunitas ojek pangkalan.*” Hilangnya kedekatan sosial tersebut mengurangi keunggulan emosional yang selama ini menjadi pembeda utama antara ojek pangkalan dan ojek online.

Dalam konteks Marelan, Medan, keberadaan ojek pangkalan sebenarnya masih dibutuhkan masyarakat, terutama untuk perjalanan jarak pendek, wilayah yang sulit dijangkau aplikasi, serta layanan pada waktu dini hari. Namun, hasil observasi lapangan menunjukkan bahwa tantangan ekonomi tetap signifikan. Penghasilan pengemudi Pangkalan Ojek Marelan rata-rata hanya berkisar Rp50.000 hingga Rp100.000 per hari setelah dikurangi biaya operasional. Berdasarkan wawancara langsung dengan pengemudi, mereka menegaskan bahwa “*penghasilan sekarang tidak menentu dan jauh lebih rendah dibandingkan sebelum maraknya ojol*” (Wawancara Lapangan, 2025).

Keterbatasan pemanfaatan teknologi digital menjadi faktor lain yang menghambat daya saing. Harahap (2022:77) menegaskan bahwa “*pelaku usaha mikro yang tidak mengadopsi media digital akan tertinggal dalam persaingan ekonomi modern.*” Kondisi ini selaras dengan situasi POM Marelan yang belum memiliki identitas visual usaha, seperti jaket seragam, kartu nama, hingga papan branding.

Selain itu, pemahaman yang minim mengenai kualitas layanan juga berkontribusi terhadap rendahnya kepuasan pelanggan. Menurut Tjiptono (2018:42), “*pelayanan prima merupakan kunci dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.*” Namun, sebagian besar pengemudi ojek pangkalan Marelan tampak belum memiliki standar pelayanan yang seragam, mulai dari komunikasi hingga kedisiplinan waktu.

Digitalisasi sistem pembayaran menjadi aspek penting lainnya. Lestari (2021:53) menegaskan bahwa “*adaptasi transaksi digital menjadi keharusan dalam era ekonomi digital, termasuk bagi sektor informal.*” Kemampuan menerima pembayaran melalui QRIS, e-wallet, atau transfer bank dapat meningkatkan kenyamanan pengguna serta memperluas basis pelanggan.

Berbagai temuan tersebut memberikan gambaran bahwa tantangan ojek pangkalan bukan hanya berasal dari dominasi teknologi, tetapi juga dari ketidakmampuan struktur layanan untuk beradaptasi. Nugroho (2020:101) menyimpulkan bahwa “*transformasi melalui inovasi layanan dapat menjadi jalan keluar bagi ojek konvensional untuk tetap eksis di tengah dominasi aplikasi digital.*”

Ojek pangkalan merupakan pekerjaan tradisional yang mengandalkan kedekatan sosial dan hubungan personal antara pengemudi dan pelanggan. Sebaliknya, ojol memanfaatkan teknologi aplikasi untuk menciptakan sistem yang lebih efisien dan terorganisir, memungkinkan pengemudi untuk menjangkau lebih banyak pelanggan tanpa interaksi langsung sebelumnya. Perubahan ini menandakan pergeseran besar dari ekonomi tradisional yang bersifat lokal menuju ekonomi digital yang lebih global.

Pangkalan ojek di Marelan Medan, yang tidak menggunakan aplikasi biasanya disebut sebagai ojek pangkalan. Mereka beroperasi dengan cara konvensional, yaitu dengan menunggu penumpang di suatu lokasi tetap (pangkalan) dan melakukan transaksi secara langsung.

Berikut adalah beberapa hal yang perlu diketahui tentang ojek pangkalan di Marelan:

1) Lokasi:

Ojek pangkalan biasanya memiliki pangkalan di tempat-tempat strategis seperti dekat pasar, terminal, atau pusat keramaian. Di Marelan, Anda bisa menemukan pangkalan ojek di sekitar Pasar Marelan, terminal, atau jalan-jalan utama.

2) Cara Pemesanan:

Untuk menggunakan jasa ojek pangkalan, Anda cukup datang ke pangkalan mereka dan berbicara langsung dengan tukang ojek. Anda bisa menegosiasikan tarif dan tujuan perjalanan.

3) Kelebihan:

Ojek pangkalan seringkali lebih murah daripada ojek online untuk perjalanan jarak dekat. Mereka juga lebih mudah diakses karena Anda tidak perlu mengunduh aplikasi atau membuat akun.

4) Kekurangan:

Ojek pangkalan mungkin tidak selalu tersedia di semua lokasi atau waktu. Anda juga mungkin kesulitan menemukan mereka saat hujan atau kondisi cuaca buruk. Selain itu, tarifnya mungkin tidak selalu transparan dan bisa dinegosiasikan.

Secara umum, ojek pangkalan adalah pilihan transportasi yang baik jika Anda membutuhkan ojek di Marelan dan tidak keberatan dengan cara pemesanan yang lebih tradisional.

Berdasarkan hasil pengamatan kami ke lokasi Pangkalan Ojek yang berada di simpang pasar 1 Marelan, kota Medan, jumlah Ojek Konvensional non aplikasi ada 30 orang, dan kita melihat lokasi itu kita sulit untuk membedakan diantara orang-orang yang duduk-duduk di pangkalan siapa yang kerjanya memang ojek, karena tidak adanya tanda pengenal mereka seperti pakaian seragam atau tanda pengenal lainnya. Penghasilan ojek pangkalan di Marelan, Medan, bervariasi tergantung pada beberapa faktor seperti jumlah penumpang, jarak tempuh, dan biaya operasional seperti bensin dan makan minum. Rata-rata, pengemudi ojek pangkalan di Medan bisa mendapatkan pendapatan kotor sekitar Rp 125.000 sampai Rp. 150.000 per hari, namun setelah dikurangi biaya operasional sekitar Rp 50.000 sampai Rp. 55.000 pendapatan bersihnya menjadi lebih kecil. Biaya Operasional, seperti Biaya bensin, makan minum, dan perawatan kendaraan menjadi pengurang pendapatan. Penghasilan yang mereka terima rata-rata perhari hanya Rp.50.000 sampai Rp. 100.000 (lima puluh ribu rupiah sampai dengan seratus ribu rupiah) perhari. Pada sisi lain pondok tempat mangkalnya ojek juga sudah usang, padahal banyak masyarakat sekitar Marelan yang membutuhkan ojek terutama pada dinihari untuk pergi kerja ke pabrik di Kawasan Industri (KIM) atau ke daerah pelosok yang apabila sudah tengah malam tidak mungkin lagi menggunakan ojek aplikasi.

Tabel 1. 1 Jumlah Anggota Persatuan Ojek Marelan (POM)

Jumlah Anggota Persatuan Ojek	Pendidikan	Masa kerja
30 Orang	SMA 16 orang	10 Tahun
	SMP 14 orang	11 tahun

Sumber: data diolah, 2025

Berdasarkan atas hasil penelitian dan Tanya jawab langsung di lapangan di ketahui bahwa anggota dari Persatuan Ojek Marelan non aplikasi berjumlah 30 orang dengan tingkat pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) sebanyak 16 orang, dan anggota yang berpendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) sebanyak 14 orang

Tabel 1.2 Kondisi Kendaraan Speda Motor Mitra,

Nama kendaraan	Jumlah	Kondisi
Honda Vario	10	Baik
Honda scoopy	5	Sedang
Honda Beet	10	
Yamaha	5	Kurang Baik

Sumber: data diolah, 2025

Berdasarkan atas hasil penelitian dan Tanya jawab langsung di lapangan di ketahui bahwa anggota dari Persatuan Ojek Marelan non aplikasi memiliki kendaraan sepeda motor berupa Merek Honda dengan berbagai merek, serta sepeda motor Yamaha. Diantara sekian banyak kendaraan sepeda motor yang digunakan para ojek lebih suka menggunakan Sepeda motor merek Honda sebagai alat transportasi, hal ini disebabkan merek tersebut hemat BBM, spare part gampang didapat, dan perawatan murah

Dari Uraian tabel berikut ternyata harga jasa ojek Marelan berpariasi besarnya, tergantung jarak tempuh tujuan. Jarak tempuh yang lebih jauh biasanya menghasilkan tarif yang lebih tinggi. Dari keterangan table diatas terlihat bahwa jarak tempuh yang paling dekat itu adalah dari pasar satu ke pasar dua, dengan harga jasa Rp. 5.000 (lima ribu rupiah), sedangkan jarak tempuh yang paling jauh itu meliputi Pasar satu Marelan menuju Belawan, Kelambir lima, Tanjung Mulia, dan Pasar 1 Mabar, dengan harga Rp. 25.000 (dua puluh lima ribu rupiah)

Tabel 1.3 Wilayah Pelayanan Ojek Marelan Pasar 1

No	Tujuan	Harga Jasa Ojek (rupiah)	No	Tujuan	Harga jasa Ojek (rupiah)
1.	Pasar 1 ke pasar 2 dan 3	5.000	8.	Pasar 1 ke Kelumpang	15.000
2.	Pasar 1 ke pasar 4	7.500	9.	Pasar 1 ke Pekan Hamparan Perak	20.000
3.	Pasar 1 ke pasar 5	10.000	10	Pasar 1 ke Simp. kantor	20.000
4.	Pasar 1 ke Titi papan	7.500	11	Pasar 1 ke Belawan	25.000
5.	Pasar 1 Ke Martubung	10.000	12	Pasar 1 ke Kelambir Lima	25.000
6.	Pasar 1 ke KIM	15.000	13	Pasar 1 ke Tanjung Mulia	25.000
7.	Pasar 1 ke Helvetia	15.000	14	Pasar 1 ke Mabar	25.000

Sumber: data diolah, 2025

Berdasarkan pengamatan dan dari hasil wawancara dengan mitra yang maka permasalahan yang timbul adalah sebagai berikut:

1. Masih relatif rendahnya pendapatan usaha Ojek per hari per orang, hanya berkisar antara Rp.30.000 sampai Rp. 50.000 perhari.padahal usaha mitra sudah berdiri sejak 1985.
2. Mitra tidak memahami cara promosi menggunakan media cetak seperti kartu nama, media sosial dan tidak menggunakan baju/jaket pengenal Ojek.
3. Mitra kurang dalam memberikan Pelayanan kepada calon pengguna ojek.
4. Perlengkapan Lokasi Ojek juga sudah sangat usang seperti meja, dan papan merek usaha sudah terlalu usang .

Berdasarkan wawancara yang dilakukan tim pengabdian masyarakat dengan bapak-bapak yang menjalani profesi sebagai ojek pangkalan, mereka ingin meningkatkan pendapatan mereka. Tim Pengabdian masyarakat menawarkan solusi dengan memberikan pelatihan dalam penggunaan media dalam promosi. Memberikan Pelatihan singkat bagaimana cara memberikan pelayanan Prima terhadapa penumpang Ojek, memberikan seragam jaket kepada 30 anggota Ojek, Memperbarui papan merek Persatuan Ojek Marelan (POM)



Gambar 1. Tim Pengabdian Masyarakat sedang melakukan survei ditempat mangkalnya Persatuan Ojek Marelan, Pasar 1 Kelurahan Tanah 600 Kecamatan Medan Marelan

Kegiatan pengabdian masyarakat ini ditujukan secara khusus kepada mitra pengabdian masyarakat untuk menyelesaikan permasalahan mitra yakni:

a. **Melakukan pelatihan dalam penggunaan media dalam promosi.**

Pelatihan penggunaan media sosial untuk ojek pangkalan di Marelan Medan, dapat memberikan banyak manfaat. Pelatihan ini akan membantu mereka menjangkau lebih

banyak pelanggan, meningkatkan visibilitas, dan bersaing dengan ojek online. Selain itu, media sosial juga bisa digunakan untuk berbagi informasi, mempromosikan layanan, dan membangun komunitas.

Berikut adalah beberapa indikator keberhasilan dari pelatihan menggunakan media

1. Peningkatan Jangkauan Pelanggan

Ojek pangkalan dapat menjangkau lebih banyak pelanggan potensial di sekitar Marelan dan sekitarnya melalui media sosial. Mereka bisa mempromosikan diri, menawarkan layanan, dan menerima pesanan secara online.

2. Meningkatkan Visibilitas

Dengan aktif di media sosial, ojek pangkalan dapat meningkatkan visibilitas mereka di mata masyarakat. Hal ini dapat membantu mereka membangun reputasi yang baik dan menarik lebih banyak pelanggan.

3. Bersaing dengan Ojek Online

Meskipun ojek online sudah populer, ojek pangkalan tetap memiliki keunggulan seperti kedekatan lokasi dan pemahaman area sekitar. Dengan media sosial, mereka bisa mengoptimalkan keunggulan ini dan bersaing secara lebih efektif.

4. Membangun Komunitas

Media sosial juga bisa digunakan untuk membangun komunitas antara ojek pangkalan dan pelanggan mereka. Ini bisa menciptakan hubungan yang lebih erat dan loyalitas pelanggan.

5. Promosi Layanan

Melalui media sosial, ojek pangkalan dapat mempromosikan layanan mereka secara lebih efektif. Mereka bisa memberikan informasi tentang tarif, jenis layanan yang tersedia, dan cara pemesanan.

6. Berbagi Informasi

Media sosial juga bisa digunakan untuk berbagi informasi penting, seperti kondisi lalu lintas, lokasi ramai pelanggan, atau informasi keamanan.

7. Meningkatkan Pendapatan

Dengan jangkauan yang lebih luas dan promosi yang lebih efektif ojek pangkalan memiliki potensi untuk meningkatkan pendapatan mereka.

8. Adaptasi dengan Teknologi

Pelatihan penggunaan media sosial membantu ojek pangkalan beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan tren digital, yang semakin penting dalam kehidupan sehari-hari.

Dengan demikian, pelatihan penggunaan media sosial memiliki peran penting dalam membantu ojek pangkalan di Marelan, Medan, untuk berkembang dan bersaing di era digital.

b. Memberikan Pelatihan singkat bagaimana cara memberikan pelayanan Prima terhadap penumpang ojek.

Pelatihan pelayanan prima, atau service excellence, dapat memberikan banyak manfaat bagi ojek pangkalan di Marelan, Medan. Pelatihan ini dapat meningkatkan

keterampilan komunikasi, pemahaman kebutuhan pelanggan, dan membangun sikap positif, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas mereka.

Berikut adalah beberapa indikator keberhasilan dari pelatihan pelayanan prima bagi ojek pangkalan di Marelan, Medan:

1. Meningkatkan Kepuasan Pelanggan:

Dengan keterampilan komunikasi yang lebih baik dan pemahaman yang lebih mendalam tentang kebutuhan pelanggan, ojek pangkalan dapat memberikan pelayanan yang lebih memuaskan, membuat pelanggan merasa dihargai dan lebih cenderung menggunakan jasa mereka lagi.

2. Membangun Loyalitas Pelanggan:

Pelayanan prima dapat menciptakan hubungan yang baik dengan pelanggan, membuat mereka merasa nyaman dan percaya, sehingga cenderung menjadi pelanggan setia dan merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain.

3. Meningkatkan Reputasi:

Ojek pangkalan yang terlatih dalam pelayanan prima akan memberikan kesan positif kepada pelanggan, yang pada gilirannya akan meningkatkan reputasi mereka di mata masyarakat Marelan, Medan.

4. Menarik Pelanggan Baru:

Pelanggan yang puas dengan pelayanan yang baik cenderung akan menceritakan pengalaman positif mereka kepada orang lain, yang dapat menarik pelanggan baru ke layanan ojek pangkalan tersebut.

5. Meningkatkan Kepercayaan Diri:

Pelatihan pelayanan prima juga dapat meningkatkan kepercayaan diri para pengemudi ojek pangkalan dalam memberikan pelayanan, sehingga mereka merasa lebih siap dan mampu menghadapi berbagai situasi dengan baik.

6. Menciptakan Lingkungan Kerja yang Positif:

Pelayanan prima tidak hanya bermanfaat bagi pelanggan, tetapi juga dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih positif dan harmonis di antara sesama pengemudi ojek pangkalan.

7. Keunggulan Kompetitif:

Di tengah persaingan yang ketat, pelayanan prima dapat menjadi nilai tambah yang membedakan ojek pangkalan di Marelan, Medan, dan memberikan keunggulan kompetitif di mata pelanggan.

8. Meningkatkan Pendapatan:

Dengan meningkatnya kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, dan reputasi yang baik, ojek pangkalan pada akhirnya dapat meningkatkan pendapatan mereka.

Dengan demikian, pelatihan pelayanan prima merupakan investasi yang berharga bagi ojek pangkalan di Marelan, Medan, yang dapat memberikan manfaat jangka panjang dalam hal kepuasan pelanggan, reputasi, dan peningkatan pendapatan.



Gambar 2. Pemberian Pelatihan Pelayanan Prima dan Promosi para pengemudi Ojek Pangkalan

Memberikan Seragam Jaket Kepada 30 Anggota Ojek

Jaket seragam tidak hanya menjadi bagian dari pakaian kerja, tetapi juga memegang peran penting dalam membangun identitas dan ojek pangkalan. mereka akan terlihat tampil secara profesional dan memotivasi semangat kerja anggota ojek pangkalan yang lain

indikator keberhasilan dari pemberian jaket seragam ini adalah

1. Memperkuat Identitas ojek pangkalan
2. Membangun Solidaritas sesama ojek
3. Meningkatkan Motivasi dan Kedisiplinan Kerja
4. Sebagai Media Promosi Berjalan
5. Memberikan Perlindungan dan Kenyamanan
6. Meningkatkan Kepercayaan Pelanggan

c. Memperbaharui Papan Merek Persatuan Ojek Marelan (POM)

Papan merek di pangkalan ojek memiliki beberapa manfaat, terutama dalam hal identifikasi dan promosi. Papan merek ini membantu ojek pangkalan terlihat lebih profesional dan mudah dikenali oleh calon penumpang. Selain itu, papan nama juga bisa menjadi media promosi sederhana, menarik perhatian orang yang lewat.

Berikut adalah indikator keberhasilan papan merek ojek pangkalan:

1. Identifikasi:

Papan nama berfungsi sebagai penanda lokasi pangkalan ojek, memudahkan penumpang menemukan pangkalan dan ojek yang tersedia.

2. Profesionalisme:

Papan nama yang terpasang dengan baik memberikan kesan lebih profesional dan terorganisir, meningkatkan kepercayaan penumpang.

3. Promosi:

Papan nama bisa menjadi media promosi sederhana, menarik perhatian orang yang lewat dan menginformasikan keberadaan ojek pangkalan di lokasi tersebut.

4. **Jaringan Sosial:**

Bagi ojek pangkalan, papan nama juga bisa menjadi bagian dari jaringan sosial dan komunitas mereka, memperkuat ikatan antar pengemudi.

5. **Fleksibilitas:**

Ojek pangkalan dapat menyesuaikan tarif mereka secara fleksibel, bernegosiasi langsung dengan penumpang, dan tetap kompetitif dengan ojek online.

Dengan adanya papan merek, ojek pangkalan dapat mempertahankan eksistensi dan daya saingnya di era transportasi online.



Gambar 3. Tim Pengabdian Masyarakat photo bersama di depan Pangkalan Ojek Marelan

2. Metode Pelaksanaan

Metode pelaksanaan kegiatan yang menjelaskan tahapan atau langkah langkah dalam melaksanakan solusi yang ditawarkan untuk mengatasi permasalahan mitra adalah sebagai berikut :

Tahap Pertama, Tim Pengabdian melakukan survei ke lokasi untuk memperoleh informasi melalui wawancara langsung kepada para anggota Persatuan Ojek Marelan (POM). Informasi yang diperoleh terkait dengan hal-hal berikut ini:

- Berapa Jumlah Anggota POM yang aktif setiap hari menunggu dan membawa penumpang.
- Sudah berapa lama POM berdiri di Pasar 1 tanah 600 Kecamatan Medan Marelan
- Berapa jumlah Anggota POM

Pada tahap pertama ini dilakukan dengan menganalisis kebutuhan terhadap permasalahan yang dihadapi oleh para pengemudi ojek pangkalan. Pada tahap ini juga dibicarakan kemungkinan berbagai program yang akan dibicarakan dengan pihak pihak yang terlibat, seperti para pengemudi ojek pangkalan dan ketuanya. Kegiatan ini telah dilaksanakan pada hari Sabtu 23 Agustus 2025, dengan melakukan kunjungan langsung ke Pangkalan Ojek Marelan (POM) tanah 600.

Tahap kedua, Tim Pengabdian melakukan persiapan mencari informasi kebutuhan Anggota Persatuan Ojek Marelan, seperti mencari kebutuhan Rompi untuk mereka, mengingat selama ini mereka tidak memiliki rompi sebagai identitas mereka. Selanjutnya pada tahap ini tim mempersiapkan Modul bahan ajar untuk pelatihan bagi para pengemudi ojek pangkalan. Pada tahap ini juga dilakukan penentuan waktu pemberian pelatihan dan penyerahan rompi bagi mitra.

Tahap ketiga, Tim Pengabdian akan menyelenggarakan Pelatihan dengan Cara Memberikan Materi Pelayanan Prima, dan Materi Promosi dengan metode ceramah dan Praktik. Pada tahapan ini dilaksanakan penyerahan bantuan / hibah berupa pemberian Rompi, pemasangan spanduk, dan pembenahan pos pangakalan ojek. Pelatihan ini dilaksanakan dengan jadwal satu kali pertemuan kepada seluruh pengemudi ojek pangkalan. Pelatihan ini dilaksanakan di King Coffe yang sekaligus mensosialisasikan kegiatan Tim Pengabdian Masyarakat dari Politeknik Negeri Medan

Tahap keempat, Tim Pengabdian akan melakukan metode pendekatan dengan mitra dan peserta melalui cara sosialisasi kegiatan dan pelatihan agar mitra dapat memahami terhadap materi pelatihan yang diberikan sebagai solusi yang ditawarkan oleh tim pengabdian masyarakat.

Tahapan kelima. Tim melakukan Evaluasi dan Monitoring untuk mengetahui sejauh mana kekurangan dari program yang sudah dijalankan. Melalui proses evaluasi ini kekurangan dalam menjalankan program dapat diperbaiki. Monitoring keberlanjutan program ini perlu dilaksanakan untuk mengontrol dan mengawasi program PKM, seperti bimbingan lanjutan untuk para pengemudi ojek pangkalan agar pengetahuan mereka lebih meningkat lagi.

3. Hasil dan Pembahasan

Kegiatan yang dilakukan oleh tim pengabdian diawali dengan penyerahan bantuan / hibah peralatan berupa rompi untuk pengemudi ojek pangkalan, pembenahan pangkalan ojek, sebagai sarana penunjang utama bagi mitra dalam mencari nafkah. Pemberian rompi ini langsung diterima oleh para pengemudi ojek pangkalan. Bapak Ruslan sebagai Ketua Ojek Pangkalan sangat berterimakasih sekali kepada Tim Pengabdian Masyarakat Politeknik Negeri Medan, karena penyerahan rompi ini bisa sebagai alat promosi bagi mereka, sekaligus diharapkan bisa meningkatkan penghasilan mereka. Pada saat penyerahan bantuan ini juga disaksikan oleh masyarakat sekitar dan juga beberapa mahasiswa POLMED.

Setelah penyerahan bantuan rompi, kegiatan dilanjutkan dengan memberikan Materi Pelatihan Pelayanan Prima, dan Materi Promosi dengan metode ceramah dan Praktik. Kemudian setelah itu dilakukan pemasangan spanduk, dan pembenahan pos pangakalan ojek.

Pemberian Pelatihan Pelayanan Prima

Pelatihan pelayanan prima, atau service excellence, dapat memberikan banyak manfaat bagi ojek pangkalan di Marelan, Medan. Pelatihan ini dapat meningkatkan keterampilan komunikasi, pemahaman kebutuhan pelanggan, dan membangun sikap positif, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas mereka

Pemberian Pelatihan Promosi

Pada tahap ini Tim Pegabdian memberikan modul pembelajaran dan menyelenggarakan pelatihan materi Promosi. Dari pelatihan ini diharapkan Ojek pangkalan di Marelan, Medan, mengetahui cara untuk menarik pelanggan, seperti: memberikan diskon khusus, atau membuat kartu anggota. Pelatihan penggunaan media sosial untuk ojek pangkalan di Marelan Medan, dapat memberikan banyak manfaat. Pelatihan ini akan membantu mereka menjangkau lebih banyak pelanggan, meningkatkan visibilitas, dan bersaing dengan ojek online. Selain itu, media sosial juga bisa digunakan untuk berbagi informasi, mempromosikan layanan, dan membangun komunitas.

Evaluasi dalam kegiatan PKM ini dapat terlihat dari perbedaan yang sangat mencolok dari para pengemudi ojek online, mereka jadi percaya diri karena sebelumnya mereka tidak punya rompi sebagai identitas mereka, kini mereka kelihatan lebih kompak dan bersemangat karena telah memiliki rompi yang juga bisa digunakan sebagai promosi buat ojek mereka.

Indikator Keberhasilan

No	Sebelum Kegiatan PKM	Setelah Kegiatan PKM
1	Komunikasi dengan penumpang kurang baik tidak memahami kebutuhan pelanggan	keterampilan komunikasi yang lebih baik dan pemahaman yang lebih mendalam tentang kebutuhan pelanggan, ojek pangkalan dapat memberikan pelayanan yang lebih memuaskan, membuat pelanggan merasa dihargai dan lebih cenderung menggunakan jasa mereka lagi.
2.	Tidak terbangun hubungan loyalitas pelanggan dengan pengemudi ojek pangkalan	dapat menciptakan hubungan yang baik dengan pelanggan, membuat mereka merasa nyaman dan percaya, sehingga cenderung menjadi pelanggan setia dan merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain.
3	Pelanggan kurang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan	Pelanggan puas dengan pelayanan yang diberikan, mereka menceritakan pengalaman positif mereka kepada orang lain, yang dapat menarik pelanggan baru ke layanan ojek pangkalan tersebut

4	Kurangnya rasa percaya diri para pengemudi ojek pangkalan	meningkatkan kepercayaan diri para pengemudi ojek pangkalan dalam memberikan pelayanan, sehingga mereka merasa lebih siap dan mampu menghadapi berbagai situasi dengan baik.
5	Lingkungan kerja yang masih bersifat individual (masih mempertinggi diri sendiri)	dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih positif dan harmonis di antara sesama pengemudi ojek pangkalan.
6	penghasilan Ojek Pangkalan perhari sekitar 40.000 s.d Rp. 50.000 dengan masa kerja dari jam 7 pagi sampai jam 5 sore	penghasilan Ojek Pangkalan perhari sekitar 70.000 s.d Rp. 90.000 dengan masa kerja dari jam 7 pagi sampai jam 5 sore

Silakan diuraikan pembahasan dengan materi yang disampaikan dan hasil evaluasi yang terukur before dan after kegiatan pengabdian. Pembahasan harus menjawab masalah. Pelatiannya dijelaskan dan diuraikan.

Ucapan Terima Kasih

Pada Pengabdian Masyarakat ini kami mengucapkan terimakasih kepada mitra yang terlibat yaitu Persatuan Ojek Pangkalan (POM) Marelan, yang telah membantu kami selama melakukan Pengabdian Masyarakat.

Para penulis dengan penuh rasa syukur menyampaikan penghargaan dan mengucapkan terima kasih atas dukungan finansial yang diberikan melalui dana DIPA Politeknik Negeri Medan Tahun 2025 dengan nomor kontrak: Nomor: B/640/PL5/PM.01.01/2025 (**sesuai kontrak pengabdian**) tertanggal 19 Agustus 2025. Semoga kegiatan yang dilakukan ini akan memberikan kebermanfaatan bagi para pengemudi Ojek Pangkalan Marelan, selaku Mitra kami.

Simpulan

Kendala berupa ketidak tersedianya rompi sebagai identitas Ojek Pangkalan Marelan telah teratasi dengan pemberian hibah berupa rompi, sekaligus pembentahan pangakalan ojek. Selain pemberian rompi juga dilakukan Pelatihan Pelayanan Prima dan Promosi kepada para pengemudi Ojek Pangkalan. Dari pelatihan ini Tim Pengabdian berharap para pengemudi ojek pangkalan bisa memperlakukan penumpang secara lebih ramah, dan lebih baik lagi. Tim Pengabdian juga berharap dengan semua kegiatan yang telah dilakukan pada akhirnya akan meningkatkan pendapatan para ojek pangkalan. Dalam kegiatan ini semua peserta merasa senang atas kegiatan PKM yang telah dilaksanakan. Mereka berterima kasih atas pelatihan ini karena mereka lebih paham tentang cara memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Mereka juga berterimakasih karena penghasilan mereka setelah kegiatan PKM ini menjadi meningkat dibandingkan dengan sebelum diadakan kegiatan PKM ini

Daftar Pustaka

- Abdullah, M., Yusuf, A., & Ramadhan, F. (2023). *Analisis nilai tambah layanan transportasi berbasis aplikasi*. *Jurnal Transportasi Modern*, 12(1), 1–10.
- Ferdila, M., & Us, K. (2021). The impact of online motorcycle taxis on the income of conventional motorcycle taxi drivers. *Jurnal Ekonomi & Kebijakan Publik*, 9(2), 85–94.
- Harahap, S. (2022). *Digitalisasi UMKM dan peningkatan daya saing dalam ekonomi modern*. *Jurnal Ekonomi Digital*, 5(2), 70–80.
- Lestari, D. (2021). Adaptasi transaksi digital dalam sektor informal. *Jurnal Ekonomi Terapan*, 7(1), 50–60.
- Nugroho, R. (2020). Inovasi layanan sebagai strategi bertahan pelaku transportasi konvensional. *Jurnal Manajemen Transportasi*, 6(2), 95–105.
- Permatasari, A., Rahman, T., & Junaidi, H. (2025). Transformasi sosial akibat perkembangan teknologi transportasi digital. *Jurnal Sosioteknologi Indonesia*, 13(1), 1–12.
- Putnarubun, Y., Silaban, D., & Afandi, R. (2025). Dampak keberadaan ojek online terhadap pendapatan ojek konvensional di Kota Tual. *Jurnal Ekonomi dan Pembangunan Daerah*, 4(2), 140–150.
- Sadewo, A. (2020). Preferensi konsumen terhadap aplikasi transportasi daring. *Jurnal Pemasaran Nusantara*, 8(2), 110–120.
- Setiawan, I. (2024). Pergeseran relasi sosial dalam ekosistem transportasi digital. *Jurnal Sosiologi Kontemporer*, 11(1), 1–10.
- Tjiptono, F. (2018). *Service management: Mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wawancara Lapangan. (2025). Data primer hasil wawancara dengan pengemudi Persatuan Ojek Marelan. Medan, 12 Januari 2025.
- Rahmadani, S. (2022). Dinamika persaingan transportasi konvensional dan digital. *Jurnal Ilmu Sosial Indonesia*, 9(3), 200–210.
- Syahputra, M. (2023). Pengaruh teknologi terhadap perubahan perilaku konsumen transportasi. *Jurnal Perilaku Konsumen*, 5(1), 45–55.
- Wijaya, A. (2021). Tantangan sektor informal dalam era digitalisasi. *Jurnal Pembangunan Ekonomi*, 18(2), 130–140.

Yunita, L. (2020). Strategi adaptasi ojek pangkalan di era digital. *Jurnal Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat*, 3(2), 150–158.