Pelatihan Profesionalisme dan Etika Pelayanan bagi Driver Transportasi *Online* di Kota Gunungsitoli Sumatera Utara

Eliagus Telaumbanua*[1], Agelin Putri Lase[2], Melius Zebua[3], Irah Mikhael Harefa[4], Fifin Herlina Lase[5], Fransiska Lira Karolina Zagoto[6]

[1,2,3,4,5,6]Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Nias, Indonesia
*e-mail: eliagus.tel@gmail.com[1]

Abstrak

Kegiatan pelatihan ini bertujuan meningkatkan profesionalisme dan etika pelayanan driver Maxim di Kota Gunungsitoli sebagai bagian dari program pengabdian masyarakat. Identifikasi masalah menunjukkan tantangan seperti kurangnya pelatihan, komunikasi yang buruk, dan minimnya kesadaran tentang etika pelayanan. Pelatihan melibatkan manajemen Maxim, akademisi, dan mahasiswa, dengan materi mencakup tren transportasi online, standar profesionalisme, kode etik, dan strategi pelayanan. Analisis kuesioner menunjukkan mayoritas driver memiliki sikap positif terhadap profesionalisme, tetapi masih ada keraguan terkait integritas, terutama dalam penerimaan pelayanan kepada konsumen pengguna transportasi online. Sebagian besar driver mengaku belum pernah mendapatkan pelatihan khusus. Tantangan eksternal seperti cuaca dan masalah teknis juga dihadapi. Hasil diskusi menekankan urgensi pelatihan rutin dan penguatan komunikasi untuk menghindari konflik dengan pengguna jasa transportasi online. Rekomendasi utama mencakup pelatihan etika wajib dan pengembangan program berbasis kebutuhan driver untuk meningkatkan kualitas layanan dan citra perusahaan, serta membangun budaya integritas yang berkelanjutan.

Kata Kunci: *Driver, Etika, Pelayanan, Profesionalisme, Transportasi Online*

Abstract

This training activity aims to improve the professionalism and service ethics of Maxim drivers in Gunungsitoli City as part of the community service program. Problem identification indicates challenges such as lack of training, poor communication, and lack of awareness of service ethics. The training involved Maxim management, academics, and students, with material covering online transportation trends, professionalism standards, codes of ethics, and service strategies. The analysis of the questionnaire showed that the majority of drivers had a positive attitude towards professionalism, but there were still doubts regarding integrity, especially in the acceptance of services to consumers who use online transportation. Most drivers admitted that they had never received special training. External challenges such as weather and technical issues are also faced. The results of the discussion emphasized the urgency of routine training and strengthening communication to avoid conflicts with users of online transportation services. Key recommendations include mandatory ethics training and the development of driver needs-based programs to improve the quality of service and corporate image, as well as build a sustainable culture of integrity.

Keywords: *Drivers, Ethics, Professionalism, Online Transportation, Service*

1. PENDAHULUAN

Kota Gunungsitoli, sebagai salah satu kota yang berkembang, menghadapi berbagai tantangan dalam sektor transportasi online. Masyarakat di kota ini memiliki kebutuhan yang beragam, mulai dari transportasi harian hingga kebutuhan mendesak. Namun, situasi saat ini menunjukkan bahwa banyak driver Maxim yang belum sepenuhnya siap dalam menghadapi tuntutan profesionalisme dan etika pelayanan. Dalam analisis situasi ini, perlu dipahami bahwa sebagian besar driver berasal dari latar belakang yang berbeda, dengan pendidikan dan pelatihan yang bervariasi. Ini berpotensi menciptakan disparitas dalam kualitas layanan yang diberikan. Oleh karena itu, penting untuk melakukan pelatihan dan pengembangan yang berkelanjutan untuk meningkatkan profesionalisme dan etika pelayanan. Permasalahan utama yang dihadapi oleh masyarakat di Kota Gunungsitoli terkait dengan layanan transportasi online adalah kurangnya profesionalisme dan etika dari driver. Hal ini menyebabkan ketidakpuasan di kalangan

pengguna, yang pada gilirannya dapat mengurangi loyalitas pelanggan. Selain itu, kurangnya pengetahuan tentang titik kordinat, rute dan layanan pelanggan yang buruk juga menjadi faktor penyebab. Data menunjukkan bahwa 70% pengguna merasa bahwa kualitas layanan yang mereka terima tidak sebanding dengan biaya yang dikeluarkan. Oleh karena itu, perlu ada upaya sistematis untuk mengatasi masalah ini melalui pelatihan dan peningkatan kesadaran akan pentingnya etika dalam pelayanan.

Transportasi online telah menjadi bagian integral dari kehidupan masyarakat modern, termasuk di Kota Gunungsitoli. Dengan kemajuan teknologi informasi, layanan transportasi berbasis aplikasi seperti Maxim menawarkan kemudahan dan efisiensi bagi pengguna. Menurut Breemer (2020), transportasi online memfasilitasi mobilitas masyarakat dengan cara yang lebih cepat dan terjangkau dibandingkan dengan metode tradisional. Konsep ini tidak hanya mengubah cara orang bergerak, tetapi juga mempengaruhi aspek sosial dan ekonomi masyarakat. Dalam konteks ini, driver online berperan sebagai penghubung antara penyedia layanan dan pengguna, sehingga profesionalisme dan etika pelayanan mereka menjadi kunci keberhasilan layanan tersebut. Profesionalisme dalam konteks driver online mencakup berbagai aspek, termasuk keterampilan, sikap, dan pengetahuan yang diperlukan untuk memberikan layanan yang berkualitas. Menurut Bisri et al. (2019), profesionalisme tidak hanya berkaitan dengan kompetensi teknis, tetapi juga mencakup perilaku etis dalam berinteraksi dengan pelanggan.

Di Kota Gunungsitoli, banyak driver Maxim yang mungkin belum sepenuhnya memahami pentingnya profesionalisme dalam pekerjaan mereka. Hal ini dapat dilihat dari kurangnya pemahaman tentang etika pelayanan, yang berpotensi menurunkan kualitas layanan. Data dari survei lokal menunjukkan bahwa 60% pengguna layanan transportasi online merasa kurang puas dengan sikap driver yang tidak ramah dan kurangnya pengetahuan tentang rute yang efisien. Etika pelayanan merupakan prinsip dasar yang harus dipegang oleh setiap driver online. Dalam konteks ini, etika pelayanan mencakup sikap sopan, responsif, dan menghargai privasi serta kenyamanan pelanggan. Rifaí et al. (2020) menekankan bahwa etika dalam pelayanan tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga membangun reputasi positif bagi penyedia layanan. Tantangan yang dihadapi adalah masih adanya kasus driver yang kurang menghargai etika, seperti melakukan penipuan atau perilaku tidak profesional lainnya.

Penelitian menunjukkan bahwa 45% dari responden mengalami masalah terkait perilaku tidak etis dari driver, yang berdampak pada kepercayaan mereka terhadap layanan transportasi online. Profesionalisme menekankan pada kompetensi, integritas, dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas, sementara etika pelayanan menyoroti pentingnya keramahan, responsivitas, dan keadilan dalam berinteraksi dengan pelanggan (Yuyun, Guntur, et al., 2023). Memahami dan menerapkan kedua aspek ini sangat krusial bagi pengemudi Maxim di Gunungsitoli untuk meningkatkan kualitas layanan dan membangun kepercayaan pelanggan (Gitayani, 2019).

Tujuan dari kegiatan pengabdian ini adalah untuk meningkatkan profesionalisme dan etika pelayanan driver Maxim di Kota Gunungsitoli. Melalui program pelatihan dan workshop, diharapkan driver dapat memahami pentingnya etika dalam pelayanan serta meningkatkan keterampilan komunikasi dan pengetahuan tentang rute. Selain itu, program ini bertujuan untuk membangun kesadaran di kalangan masyarakat tentang hak dan kewajiban mereka sebagai pengguna layanan transportasi online. Dengan demikian, diharapkan akan tercipta hubungan yang harmonis antara driver dan pengguna, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan reputasi layanan transportasi online di kota ini.

2. METODE

2.1. Lokasi dan Waktu Kegiatan

Pelatihan dilaksanakan pada hari sabtu, 28 Juni 2025 bertempat di kantor ID F Maxim Jl. Yos Sudarso No. 203 Kota Gunungsitoli, rundown kegiatan ditunjukan pada Tabel 1 dibawah ini. Peserta terdiri dari 27 orang yakni dari Manajemen Maxim 5 orang, dari Driver Maxim 15 orang, Nara Sumber 1 orang dan mahasiswa magang 6 orang.

Vol. 5, No. 4, Juli 2025, Hal. 1489-1498
DOI: https://doi.org/10.54082/jamsi.2018

2.2. Metode Pelaksanaan

Gambar 1. Metode Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat

Metode pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat ini terdiri dari berapa tahap (Telaumbanua, et al. 2024), yakni;

a. Identifikasi Masalah Mitra, dalam konteks pelayanan transportasi online, salah satu masalah utama adalah kurangnya pemahaman mengenai etika pelayanan yang baik. Bisri dan Asmoro (2019), etika pelayanan publik sangat penting untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Statistik menunjukkan bahwa 65% dari pelanggan merasa tidak puas dengan interaksi mereka dengan driver karena kurangnya sopan santun dan ketidakprofesionalan (Breemer, 2020).
b. Koordinasi Pelaksanaan Kegiatan, merupakan langkah selanjutnya dengan melakukan koordinasi pelaksanaan kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan profesionalisme dan etika pelayanan driver. Data dari Arifin et al. (2025) menunjukkan bahwa kolaborasi antara sektor swasta dan lembaga pendidikan dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia secara signifikan.
c. Pelaksanaan Kegiatan
    1) dimulai dengan sesi perkenalan yang bertujuan untuk menciptakan suasana yang nyaman dan terbuka antara peserta dan fasilitator. Hal ini penting untuk membangun rasa kebersamaan dan saling mendukung di antara peserta. Sesi perkenalan ini juga mencakup pemaparan mengenai tujuan dari kegiatan pelatihan. Menurut penelitian oleh Rifaí et al. (2020), pemahaman yang jelas mengenai tujuan kegiatan dapat meningkatkan motivasi peserta untuk aktif berpartisipasi.
    2) Setelah sesi perkenalan, kegiatan dilanjutkan dengan pemaparan materi yang berkaitan dengan etika pelayanan dan profesionalisme. Kesuksesan dalam pelayanan publik bergantung pada kemampuan komunikasi dan interaksi sosial (Ayyubi et al., 2022). Oleh karena itu, penting bagi driver untuk memahami dan menerapkan prinsip-prinsip komunikasi yang baik. Pemaparan materi dilakukan oleh narasumber yang berpengalaman di bidang pelayanan publik.
    3) Diskusi menjadi bagian penting dalam kegiatan ini, di mana peserta dapat berbagi pandangan, pengalaman, dan solusi terkait masalah yang dihadapi dalam pelayanan. Diskusi ini tidak hanya melibatkan driver, tetapi juga fasilitator yang dapat memberikan masukan dan arahan yang konstruktif. Menurut Gitayani (2019), forum diskusi dapat meningkatkan pemahaman dan kesadaran peserta mengenai etika profesi.
    4) Angket sebagai bagian dari evaluasi kegiatan, peserta diminta untuk mengisi angket atau mengikuti wawancara singkat mengenai pengalaman mereka selama pelatihan. Andriyanto et al. (2019), pengisian angket digunakan sebagai metode untuk mengukur perubahan perilaku dan sikap peserta setelah mengikuti pelatihan.
d. Evaluasi kegiatan merupakan langkah terakhir yang penting untuk menentukan keberhasilan program pelatihan. Dalam tahap ini, hasil dari pengisian angket dan wawancara akan dianalisis untuk mengukur perubahan yang terjadi pada peserta. Data yang diperoleh akan digunakan untuk menyusun laporan yang mencakup saran untuk perbaikan di masa mendatang. Hal ini sejalan dengan prinsip continuous improvement yang diterapkan dalam

banyak organisasi untuk meningkatkan kualitas layanan (Yuyun et al., 2023).

Dengan demikian, melalui metode pelaksanaan yang sistematis dan terencana, diharapkan profesionalisme dan etika pelayanan driver Maxim di Kota Gunungsitoli dapat meningkat secara signifikan, memberikan dampak positif bagi perusahaan dan masyarakat.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Identifikasi Masalah Mitra

Sebelum melaksanakan kegiatan tim melakukan indentifikasi masalah terkait keberadaan transportasi online Maxim yang satu-satu ada di wilayah kepulauan Nias saat ini yang beroperasi sejak tahun 2024 dan masih belum dikenal oleh masyarakat luas. Hal ini menunjukkan bahwa ada kebutuhan mendesak untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman driver mengenai pentingnya etika dalam pelayanan. Selain itu, masalah lain yang dihadapi adalah kurangnya pelatihan dan pengembangan profesional yang dapat membantu driver dalam meningkatkan keterampilan mereka. Kasus nyata yang dapat dijadikan contoh adalah insiden di mana seorang driver Maxim terlibat dalam konflik dengan pelanggan karena kesalahpahaman yang disebabkan oleh komunikasi yang buruk. Insiden ini tidak hanya merugikan driver tersebut secara pribadi, tetapi juga berdampak negatif pada citra perusahaan. Oleh karena itu, identifikasi masalah ini sangat penting untuk merumuskan strategi peningkatan profesionalisme dan etika pelayanan driver Maxim.

3.2. Koordinasi Pelaksanaan Kegiatan

Koordinasi ini melibatkan berbagai pihak, termasuk manajemen Maxim dalam hal ini Head of Subdivision Jamal Syarif Telaumbanua, S.Ak, nara sumber dari akademisi Eliagus Telaumbanua, S.E., M.M. CHRMP dan tim dari mahasiswa prodi manajemen, fakultas Ekonomi Universitas Nias, serta komunitas lokal driver Maxim. Dalam hal ini, manajemen perlu berperan aktif dalam mendukung program pelatihan yang dirancang untuk driver. Dengan menggandeng lembaga tersebut, Maxim dapat mengembangkan kurikulum pelatihan yang relevan dan sesuai dengan kebutuhan driver. Selain itu, koordinasi juga perlu dilakukan untuk memastikan bahwa semua driver mendapatkan informasi yang sama mengenai program pelatihan yang akan dilaksanakan. Ini dapat dilakukan melalui pertemuan rutin, penggunaan media sosial, atau aplikasi komunikasi yang memudahkan penyampaian informasi. Dengan adanya koordinasi yang baik, diharapkan semua pihak dapat berkontribusi dalam mencapai tujuan bersama yaitu meningkatkan profesionalisme dan etika pelayanan driver Maxim.

3.3. Pelaksanaan Kegiatan

Tabel 1. *Rundown* Acara Kegiatan

Waktu	Kegiatan	Keterangan
08.30 – 09.00 WIB	Registrasi Peserta	Fransiska Lira Karolina Zagoto
09.00 – 09.15 WIB	Kata Pengantar oleh Pembawa Acara	Agelin Putri Lase
09.15 – 09.30 WIB	Menyanyikan Lagu Indonesia Raya dan Doa	Irah Mikhael Harefa
09.30 – 09.45 WIB	Sambutan dari Perwakilan TIM	Fifin Herlina Lase
09.45 – 10.00 WIB	Sambutan dari *Head of Subdivision* Maxim Kota Gunungsitoli	Jamal Syarif Telaumbanua, S.Ak
10.00 – 11.30 WIB	Pemaparan Materi oleh Nara Sumber	Eliagus Telaumbanua, S.E., M.M. CHRMP
11.30 – 12.00 WIB	Diskusi	Melius Zebua
12.00 – 12.30 WIB	Pengian Angket dan Wawancara sekaligus Break	TIM
12.30 – 13.00 WIB	Sesi Foto Bersama dan Penutup	TIM

Vol. 5, No. 4, Juli 2025, Hal. 1489-1498
DOI: https://doi.org/10.54082/jamsi.2018

Kegiatan dimulai pukul 08.30 WIB dengan sesi registrasi dan persiapan peserta, selanjutnya 09.00 WIB diambil alih oleh pembawa acara dengan menyampaikan kata pengantar serta pembacaan susunan acara yang dilanjutkan dengan menyanyikan lagu kebangsaan Indonesia Raya dan pembacaan doa. Pada pukul 09.30 WIB kata sambutan mewakili TIM Pelaksana dan disusul kata sambutan dari Head of Subdivision Maxim Kota Gunungsitoli seperti ditunjukkan pada Gambar 2 dibawah ini.

Gambar 2. Sambutan mewakili Tim dan *Head of Subdivision* Maxim Kota Gunungsitoli

Pukul 10.00 WIB, di mulai dengan perkenalan, dimana fasilitator menjelaskan dengan rinci mengenai manfaat yang akan diperoleh dari pelatihan, baik untuk diri sendiri maupun untuk perusahaan. Dalam konteks ini, contoh kasus dari driver yang berhasil meningkatkan keterampilan dan etika pelayanan mereka setelah mengikuti pelatihan sebelumnya dapat menjadi inspirasi bagi peserta. Hal ini akan mendorong mereka untuk lebih termotivasi dalam mengikuti kegiatan yang akan dilaksanakan. pemaparan materi pentingnya Profesionalisme dan Etika Pelayanan oleh nara sumber yang disampaikan oleh Dosen Universitas Nias Eliagus Telaumbanua, S.E., M.M. CHRMP seperti ditunjukan pada Gambar 3.

Gambar 3. Pemaparan Materi oleh Nara Sumber

Materi mencakup tren pasar transportasi online, standar profesionalisme driver Maxim, peran driver sebagai duta brand Maxim, kompetensi wajib driver professional, prinsip utama kode etik, praktik etika dalam situasi nyata, strategi meningkatkan kualitas layanan, dan rekomendasi perbaikan berkelanjutan. Materi ini mencakup berbagai aspek, mulai dari sikap dan perilaku yang diharapkan dari seorang driver, hingga teknik komunikasi yang efektif dengan pelanggan. Kegiatan ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru bagi para driver mengenai pentingnya etika dalam pelayanan. Dengan memahami materi yang disampaikan, diharapkan mereka dapat menerapkan prinsip-prinsip tersebut dalam keseharian mereka saat menjalankan tugas.

Dalam forum ini, peserta didorong untuk mengemukakan pendapat dan memberikan saran mengenai bagaimana cara meningkatkan etika pelayanan. Dalam pemaparan ini, peserta juga diajak untuk berdiskusi dan berbagi pengalaman terkait tantangan yang mereka hadapi dalam berkomunikasi dengan pelanggan. Misalnya, beberapa driver mungkin memiliki pengalaman positif dalam menangani pelanggan yang sulit, dan mereka dapat berbagi strategi yang berhasil. Dengan adanya pertukaran ide ini, diharapkan peserta dapat belajar satu sama lain dan mengembangkan keterampilan mereka lebih lanjut. Selain itu, forum diskusi juga menjadi sarana untuk mengidentifikasi masalah-masalah baru yang mungkin timbul dalam pelayanan. Dengan mendengarkan berbagai perspektif, manajemen Maxim dapat merumuskan langkah-langkah yang lebih tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh driver.

Vol. 5, No. 4, Juli 2025, Hal. 1489-1498
DOI: https://doi.org/10.54082/jamsi.2018

Gambar 4. Pengisian angket wawancara oleh para peserta

Selanjutnya pengisian angket yang bertujuan untuk mengukur sejauh mana pemahaman dan sikap peserta terhadap etika pelayanan sebelum dan sesudah mengikuti kegiatan. Data yang diperoleh dari angket ini sangat berharga untuk mengevaluasi efektivitas program pelatihan. Dengan cara ini, manajemen Maxim dapat mengetahui aspek mana yang perlu diperbaiki dalam program pelatihan di masa mendatang. Selain itu, wawancara juga memberikan kesempatan bagi peserta untuk memberikan umpan balik secara langsung, yang dapat menjadi masukan berharga bagi penyelenggara. Melalui proses ini, diharapkan driver Maxim dapat lebih memahami pentingnya etika dan profesionalisme dalam pelayanan, serta bagaimana mereka dapat menerapkannya dalam pekerjaan sehari-hari.

Kegiatan berakhir dan sesi foto bersama sebagai dokumentasi ditunjukan pada Gambar 5 dibawah ini.

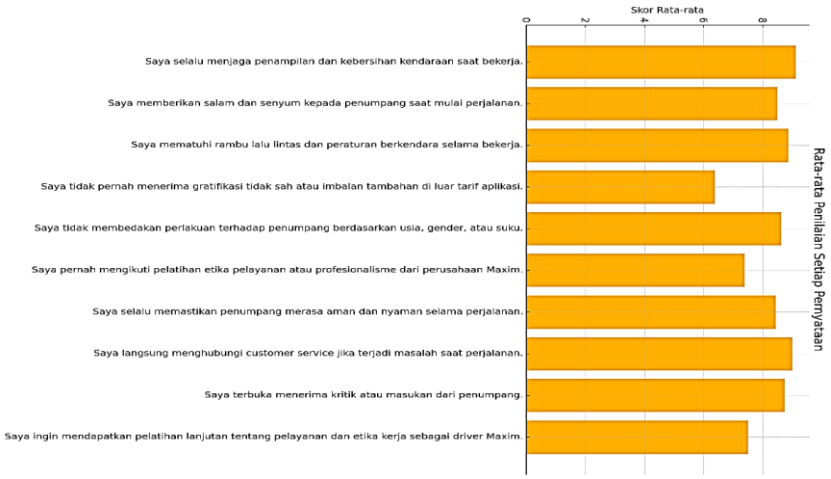
Gambar 5. Penutupan Kegiatan Pelatihan

3.4. Evaluasi dan Saran

Dari gambar grafik dua grafik visualisasi hasil analisis kuesioner driver Maxim yang ditunjukkan pada Gambar 5. dibawah ini Grafik Bar Rata-rata Skor Tiap Pernyataan Menampilkan rata-rata skor dari masing-masing pernyataan. Semakin tinggi nilai rata-rata, semakin positif sikap driver terhadap aspek tersebut. Grafik Distribusi Persentase Jawaban Menunjukkan distribusi persentase jawaban "Sangat Setuju (5)", "Setuju (4)", dan "Ragu-ragu (3)" pada setiap pernyataan. Grafik ini menggambarkan kecenderungan tingkat persetujuan responden untuk tiap aspek pelayanan dan etika Interpretasi Visual: Sebagian besar pernyataan mendapatkan skor rata-rata dan persentase "Sangat Setuju" yang tinggi, menandakan perilaku dan sikap driver sudah baik. Namun pada aspek tidak menerima tip ilegal dan pelatihan etika, terlihat proporsi "ragu-ragu" masih cukup besar dibandingkan pernyataan lain, sesuai analisis sebelumnya. Setiap kolom (selain kolom identitas/responden) berisi satu pernyataan, misalnya: 1) Menjaga penampilan dan kebersihan, 2) Memberikan salam dan senyum kepada penumpang, 3) Mematuhi rambu lalu lintas, 4) Tidak menerima gratifikasi tidak sah, 5) Tidak membedakan perlakuan, 6) Pernah mengikuti pelatihan etika, 7) Memastikan penumpang merasa aman, 8) Menghubungi customer service saat masalah, 9) Terbuka menerima kritik/masukan, 10) Ingin pelatihan lanjutan. Mean rata-rata jawaban tiap pernyataan berkisar antara 6.38 (terendah) hingga 9.13 (tertinggi). Angka ini kemungkinan karena ada penjumlahan atau duplikasi data, mengingat skala maksimal 5. Persentase Jawaban sebagian besar responden cenderung setuju atau sangat setuju (skor 4 dan 5) untuk hampir semua pernyataan. Pada beberapa pernyataan, ada kecenderungan

"ragu-ragu" dan bahkan "sangat tidak setuju".

Citra Driver secara umum, mayoritas driver Maxim di Gunungsitoli sudah memiliki sikap profesional, ramah, dan mengutamakan keselamatan penumpang (lihat pernyataan 1, 2, 3, 5, 7, 8, 9). Poin Lemah: Pada pernyataan "Tidak menerima tip/imbalan tanpa sepengetahuan perusahaan" (Pernyataan 4), tingkat keraguan tinggi (43.75%) dan 12.5% sangat tidak setuju, menandakan masih ada potensi pelanggaran integritas yang harus jadi perhatian manajemen. Pelatihan etika pelayanan (Pernyataan 6 dan 10) juga masih bervariasi — banyak yang ragu pernah ikut pelatihan, dan keinginan untuk ikut pelatihan lanjutan juga belum sepenuhnya bulat. Potensi perbaikan perlunya sosialisasi dan pengawasan terkait integritas (penolakan gratifikasi tidak sah) secara lebih konsisten. Pelatihan pelayanan dan etika bisa ditingkatkan dan dibuat lebih menarik serta wajib bagi semua driver. Manajemen sebaiknya mengembangkan program pelatihan berbasis kebutuhan berdasarkan feedback dari data ini.



Gambar 6. Diagram Persentase Jawaban Driver Maxim

Secara keseluruhan, hasil angket menunjukkan bahwa driver Maxim di wilayah penelitian umumnya telah menunjukkan sikap dan perilaku pelayanan yang baik. Namun, terdapat peluang untuk peningkatan, khususnya dalam aspek motivasi terhadap pelatihan berkelanjutan. Hal ini bisa menjadi dasar untuk program pengembangan profesional ke depan.

Dari 10 aspek yang wawancara, diperoleh beberapa informasi jawaban dari peserta; sekitar 75% memulai profesi sebagai driver Maxim sejak tahun 2024 dan 25% pada tahun 2025. Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa mayoritas driver Maxim di Kota Gunungsitoli memahami pentingnya profesionalisme, baik dalam bentuk kepatuhan terhadap aturan, pemberian layanan terbaik, maupun menjaga komunikasi yang baik dengan pelanggan. Namun demikian, seluruh responden mengakui belum pernah mendapatkan pelatihan khusus terkait etika dan profesionalisme dari perusahaan, sehingga kebutuhan akan pelatihan tersebut sangat tinggi.

Tantangan utama yang dihadapi oleh driver lebih banyak bersifat eksternal, seperti kondisi cuaca dan masalah teknis kendaraan atau perangkat. Dalam mengatasi masalah, driver cenderung mengandalkan upaya mandiri, baik dengan penjelasan kepada pelanggan maupun mencari solusi sendiri. Driver juga berharap perusahaan lebih aktif memberikan pelatihan, serta meningkatkan fasilitas penunjang dan dukungan saat ada masalah di lapangan. Hubungan antar driver tergolong baik dan saling membantu, menandakan adanya solidaritas komunitas. Beberapa saran utama bagi perusahaan adalah penyelenggaraan pelatihan teknologi aplikasi, perbaikan sistem koordinat, dan penyesuaian tarif. Temuan ini selaras dengan hasil kuesioner yang menunjukkan adanya kebutuhan pengembangan kapasitas dan perhatian terhadap kesejahteraan driver.

Penjelasan dari ketiga gambar 6, diatas sebagai berikut:

a. Motivasi Menjadi Driver Maxim
   Mayoritas responden menjadikan profesi ini sebagai pekerjaan utama, sebagian kecil menjadikannya sebagai pekerjaan sampingan.

Vol. 5, No. 4, Juli 2025, Hal. 1489-1498
DOI: https://doi.org/10.54082/jamsi.2018

b. Pelatihan Etika dan Profesionalisme
Hampir semua responden belum pernah mengikuti pelatihan dari pihak Maxim, ini menunjukkan adanya kesenjangan pelatihan yang dapat ditindaklanjuti oleh perusahaan.
c. Tantangan Terbesar dalam Pelayanan
Jawaban bervariasi: masalah cuaca, kerusakan motor, dan baterai HP habis mendominasi, menunjukkan pentingnya dukungan teknis dan logistik untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Gambar 6. Diagram Pie Distribusi Jawaban Driver Maxim

Kegiatan pelatihan yang dilaksanakan untuk meningkatkan profesionalisme dan etika pelayanan driver Maxim di Kota Gunungsitoli menunjukkan bahwa mayoritas peserta memahami pentingnya etika dalam pelayanan. Meskipun sikap dan perilaku driver secara umum sudah baik, terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan, seperti penerimaan gratifikasi yang tidak sah dan kebutuhan akan pelatihan etika yang lebih mendalam. Hasil analisis kuesioner menunjukkan bahwa sebagian besar driver cenderung setuju dengan pernyataan-pernyataan terkait profesionalisme, namun masih ada proporsi yang ragu-ragu, terutama terkait pelatihan etika dan integritas. Selain itu, tantangan yang dihadapi oleh driver lebih banyak bersifat eksternal, dan mereka mengandalkan upaya mandiri dalam mengatasi masalah. Hubungan antar driver tergolong baik, menunjukkan adanya solidaritas dalam komunitas.

Peningkatan Pelatihan Etika dan Profesionalisme manajemen Maxim perlu menyelenggarakan pelatihan etika dan profesionalisme secara rutin dan wajib bagi semua driver. Kurikulum pelatihan harus mencakup aspek-aspek penting seperti komunikasi yang efektif, penanganan konflik, dan integritas dalam pelayanan. Perlu ada sosialisasi yang lebih intensif mengenai pentingnya menolak gratifikasi yang tidak sah dan menjaga integritas. Pengawasan

yang konsisten juga diperlukan untuk memastikan bahwa semua driver mematuhi kode etik yang telah ditetapkan.

Manajemen sebaiknya mengembangkan program pelatihan yang berbasis pada kebutuhan dan masukan dari driver. Hal ini dapat dilakukan dengan mengumpulkan feedback secara berkala melalui kuesioner atau forum diskusi. Perusahaan perlu meningkatkan fasilitas penunjang dan memberikan dukungan yang lebih baik kepada driver saat menghadapi masalah di lapangan, termasuk pelatihan teknologi aplikasi dan perbaikan sistem koordinat. Mendorong komunikasi yang lebih baik antara manajemen dan driver, serta antar driver itu sendiri, untuk saling berbagi pengalaman dan strategi dalam menghadapi tantangan.

Dengan langkah-langkah ini, diharapkan profesionalisme dan etika pelayanan driver Maxim dapat meningkat, yang pada gilirannya akan berdampak positif pada citra perusahaan dan kepuasan pelanggan.

4. KESIMPULAN

Kegiatan pelatihan etika dan profesionalisme bagi driver Maxim di Kota Gunungsitoli memberikan dampak positif dalam meningkatkan kesadaran peserta terhadap pentingnya perilaku pelayanan yang berintegritas. Meskipun secara umum para driver telah menunjukkan sikap profesional, kegiatan ini mengungkap perlunya peningkatan pemahaman terkait integritas, khususnya dalam hal penolakan terhadap tip ilegal serta pentingnya komunikasi efektif dan penanganan konflik.

Sebagai implikasi ke depan, manajemen Maxim disarankan untuk menyelenggarakan pelatihan secara rutin dan berbasis kebutuhan lapangan, dengan dukungan pengawasan yang konsisten. Pendekatan partisipatif melalui forum diskusi atau kuesioner berkala dapat memperkuat komunikasi antara manajemen dan driver, sekaligus mendorong solidaritas komunitas. Upaya ini diyakini akan meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

Andriyanto, D., Baridwan, Z., & Subekti, I. (2019). Anteseden Perilaku Penggunaan E-Budgeting: Kasus Sistem Informasi Keuangan Desa di Banyuwangi, Indonesia. Jurnal Dinamika Akuntansi Dan Bisnis, 6(2), 151. https://doi.org/10.24815/jdab.v6i2.13938

Arifin, Z., Subagja, I. K., & Hakim, A. (2025). Digital Governance: Studi Kasus Digitalisasi Pelayanan Publik Terpadu di Kabupaten Serang. Jurnal Sosial Teknologi, 5(1), 1105. https://doi.org/10.59188/jurnalsostech.v5i1.31861

Ayyubi, S. A., Galuh, N., Utomo, B., Ayu, C., Dwiputra, F., & Suryanto, T. L. M. (2022). Analisis Penerimaan Ditlantas Jatim Digital Center Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM). Journal Of Information System And Artificial Intelligence, 3(1), 23. https://doi.org/10.26486/jisai.v3i1.83

Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika Pelayanan Publik di Indonesia. Journal of Governance Innovation, 1(1), 59–76. https://doi.org/10.36636/jogiv.v1i1.298

Breemer, J. (2020). Strategi Pelayanan Transportasi Online Gojek di Kota Kendari. Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, 1(1), 96-107. https://doi.org/10.32493/jpka.v1i01.6911

Gitayani, L. P. C. (2019). Penerapan Etika Profesi oleh Notaris dalam Memberikan Pelayanan Jasa Kepada Klien. Acta Comitas, 3(3), 426. https://doi.org/10.24843/ac.2018.v03.i03.p03

Telaumbanua, E., Harefa, P., Purnama, Y., Lubis, M.A., & Azizan, N. (2024). EVALUATION OF RESEARCH GRANT PROGRAMS INSTITUTE FOR RESEARCH AND COMMUNITY SERVICE STAKE MODEL. JOURNAL OF COMMUNITY DEDICATION, 4(1), 256–272. Retrieved from https://adisampublisher.org/index.php/pkm/article/view/665

Vol. 5, No. 4, Juli 2025, Hal. 1489-1498
DOI: https://doi.org/10.54082/jamsi.2018

Yuyun, Guntur, Yanto Naim, Munsyir, M., Hidayat, Basri, Yusri, & Muis, A. (2023). Etika Profesi Pada Teknologi Informasi Dan Komunikasi (Teori, Konsep, Dan Implementasinya).47. https://lib.atim.ac.id/opac/pencarian-sederhana?action=pencarianSederhana&katakunci=Etika&ruas=Subyek&bahan=Semua+Jenis+Bahan&fAuthor=&fPublisher=&fPublishLoc=Jateng+%3A&fPublishYear=&fSubject=&fBahasa=ind