

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi ERM yang dikembangkan dan diterapkan RHP DIY terhadap MKP sekaligus menganalisis penilaian MKP terhadap strategi ERM yang diterapkan oleh RHP DIY. Penelitian ini menggunakan *organizational support theory* dan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus untuk memahami elemen-elemen POS. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi pada kopi darat RHP DIY dan wawancara semi-terstruktur kepada manajemen RHP DIY dan MKP. Metode *sampling* yang digunakan dalam penentuan partisipan MKP adalah *convenience* dan *snowball sampling*. Melalui tiga elemen POS, yakni keadilan, praktik HR dan kondisi kerja, serta dukungan pemimpin, RHP DIY menggunakan tiga strategi ERM dalam mendukung MKP, dengan menyediakan berbagai saluran bagi MKP untuk mengajukan usulan dan berkomunikasi dengan RHP DIY, melibatkan MKP dalam berbagai program dan pengambilan keputusan, serta menekankan kesetaraan antara MKP dengan manajemen RHP DIY. RHP DIY memiliki cara dan upaya yang lebih baik dalam membangun hubungan dibanding dengan RHP lainnya. Meskipun begitu, RHP DIY perlu memperhatikan bagaimana memastikan beberapa strategi ERM mereka terlaksana dengan baik, seperti memberikan pengembangan kemampuan dalam bentuk pelatihan dan komunikasi dengan MKP yang lebih jelas dan efektif serta meningkatkan kualitas penanganan keluhan dari MKP. Hampir seluruh MKP merasa bahwa RHP DIY telah mendukung dan merasakan hubungan yang baik, salah satu faktornya adalah nilai budaya Jawa. Selain itu, satu MKP lainnya tidak mendapatkan dukungan dan hubungan yang dekat dengan RHP DIY karena tidak memiliki saluran komunikasi untuk berinteraksi dengan manajemen dan MKP RHP DIY.

Kata Kunci: *Ride hailing platform*; mitra kerja pengemudi; POS; RHP DIY; *nerimo*

ABSTRACT

This research aims to analyze the ERM strategy developed and implemented by RHP DIY towards MKP as well as analyze MKP's assessment of the ERM strategy implemented by RHP DIY. This research used organizational support theory and qualitative methods with a case study approach to understand the elements of POS. Data collection techniques were carried out by observing ground coffee at RHP DIY and semi-structured interviews with RHP DIY and MKP management. The sampling method used in determining MKP participants was convenience and snowball sampling. Through three POS elements, namely justice, HR practices and working conditions, as well as leader support, RHP DIY used three ERM strategies in supporting MKP, by providing various channels for MKP to submit proposals and communicate with RHP DIY, involving MKP in various programs and decisions, as well as emphasizing equality between MKP and RHP DIY management. RHP DIY had better ways and efforts to build relationships compared to other RHPs. Even so, RHP DIY needs to pay attention to how to ensure that some of their ERM strategies are implemented well. One of them is by providing capacity development in the form of training and having clearer and more effective communication with MKP as well as improving the quality of complaint handling from MKP. Almost all MKPs felt that RHP DIY has supported and experienced good relations, one of the factors was employing Javanese cultural values. Apart from that, another MKP did not receive support and close relationships with RHP DIY because it did not have communication channels to interact with management and MKP RHP DIY.

Keywords: Ride hailing platform; driver partner; POS; RHP DIY; nerimo