

PENYULUHAN USAHA PENINGKATAN JUMLAH PENUMPANG PADA USAHA JASA ANGKUTAN UMUM RAJAWALI SUMATERA UTARA DI MASA PANDEMI COVID 19

Adelina Lubis¹⁾, Syarifah Muthia Putri²⁾, Ihsan Effendi³⁾, Muhammad Ridha Haykal Amal⁴⁾

¹⁾Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Medan Area 1, Medan, Sumatera Utara, Indonesia

²⁾Program Studi Teknik Elektro, Fakultas Teknik, Universitas Medan Area 2, Medan, Sumatera Utara, Indonesia

³⁾Program Studi Magister Agribisnis, Universitas Medan Area 3, Medan, Sumatera Utara, Indonesia

⁴⁾Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Medan Area 4, Medan, Sumatera Utara, Indonesia

Corresponding author : Adelina Lubis
E-mail : adhel_uma@yahoo.co.id

Diterima 31 Desember 2021, Direvisi 17 Mei 2022, Disetujui 18 Mei 2022

ABSTRAK

Sejak menyebarnya virus covid 19 di Indonesia pada tahun 2019 memberikan dampak penurunan ekonomi pada hampir seluruh sektor usaha. Salah satunya adalah sektor usaha angkutan umum naungan koperasi yang ada di kota Medan yaitu Koperasi Jasa Pengangkutan Umum Rajawali SUMUT. Penurunan kepercayaan masyarakat untuk menggunakan angkutan umum disebabkan oleh kekhawatiran masyarakat terpapar virus covid 19. Oleh karena itu diperlukan strategi-strategi untuk menarik kembali kepercayaan masyarakat dalam menggunakan angkutan umum. Penyuluhan yang diberikan terkait dengan tata kelola koperasi yang benar, sistem pelayanan yang baik, dan peningkatan fasilitas pada angkutan umum untuk mencegah penyebaran virus covid 19. Melalui penyuluhan ini Koperasi Jasa Pengangkutan Umum Rajawali SUMUT dapat menerapkan strategi-strategi yang telah diberikan dan membuat pembaharuan pada tata kelola yang siap untuk beradaptasi menghadapi virus covid 19.

Kata kunci: covid 19; fasilitas, penyuluhan; sistem pelayanan; transportasi umum.

ABSTRACT

Since the spread of the covid 19 virus in Indonesia in 2019, it has had an economic downturn in almost all business sectors. One of them is the public transportation business sector under the auspices of a cooperative in the city of Medan, namely Koperasi Jasa Pengangkutan Umum Rajawali SUMUT. The decrease in public confidence in using public transportation is caused by the public's concern about being exposed to the covid 19 virus. Therefore, strategies are needed to reclaim public trust in using public transportation. The counseling provided is related to proper cooperative governance, a good service system, and improving facilities on public transportation to prevent the spread of the covid 19 virus. Through this counseling, Koperasi Jasa Pengangkutan Umum Rajawali SUMUT can implement the strategies that have been given and make changes to governance that are ready to deal with the covid 19 virus.

Keywords: counseling; covid 19; facilities; good service system; public transpotation.

PENDAHULUAN

Angkutan umum adalah salah satu fasilitas yang semestinya disediakan oleh pemerintah yang dapat melayani semua lapisan masyarakat sesuai dengan kemampuannya. Salah satu Angkutan Umum dibawah naungan koperasi yang ada di Kota Medan adalah Koperasi Jasa Pengangkutan Umum Rajawali SUMUT. Tujuan Pembinaan dan pengembangan Koperasi khususnya jasa angkutan sewa sangat penting sebab untuk upaya memupuk pertumbuhan pendapatan dan kesejahteraan bagi Anggota dan sekaligus meningkatkan peranan dan tanggung jawab

masyarakat bagi anggota Koperasi Jasa Pengangkutan Umum Rajawali SUMUT.

Pembinaan anggota dalam melaksanakan pembinaan Koperasi, yang diutamakan adalah Koperasi melaksanakan peranan dan kemampuannya serta membina usaha-usaha yang dikelola agar menjadi kelompok anggota Koperasi disempurnakan dan ditingkatkan sehingga tumbuh yang tangguh dan mampu menjadi kekuatan ekonomi. Salah satu usaha yang dapat dilakukan oleh Anggota Koperasi Jasa Pengangkutan Umum Rajawali SUMUT adalah meningkatkan pelayanan terhadap penumpang.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek penting dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan (Tjiptono, 2004). Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan service quality (Lupiyoadi, 2006).

Saat ini kondisi angkutan umum wilayah perkotaan di Indonesia pada saat ini belum tertata dengan baik. Kinerja angkutan umum belum memadai, kualitas pelayanan belum menjadi prioritas. Prioritas saat ini yang diutamakan oleh angkutan umum kota adalah harga yang murah sehingga dapat terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat, alasan inilah yang menjadi salah satu faktor untuk menurunkan kualitas pelayanan. Padahal pelayanan umum wajib diperhatikan karena menyangkut hajat hidup orang banyak, sehingga faktor biaya murah seringkali mengorbankan keselamatan (safety), keandalan (reliability), dan kenyamanan (comfort) yang merupakan 3 hal terpenting dalam transportasi (Sutomo, 2008).

Sejak merebaknya virus corona di dunia atau yang dikenal dengan Corona Virus Disease (Covid 19) pada akhir tahun 2019 membuat Indonesia terkena dampak penyebaran virus Covid 19 tersebut. Penyebaran Covid 19 yang cepat melalui fasilitas-fasilitas umum membuat banyak fasilitas umum ditutup sementara waktu termasuk kendaraan umum. Hal ini berdampak kepada penurunan pendapatan usaha kendaraan umum. Penumpang tidak mau menggunakan kendaraan umum karena takut tertular Covid 19. Oleh karena itu usaha kendaraan umum harus membuat strategi-strategi untuk mendapatkan kepercayaan penumpang menggunakan kendaraan umum.

Permasalahan ini juga dialami oleh anggota Koperasi Jasa Pengangkutan Umum Rajawali SUMUT. Sehingga diperlukan bantuan solusi dari pihak akademisi untuk memberikan penyuluhan terkait strategi-strategi yang dapat mengatasi dampak

penurunan penumpang akibat penyebaran virus Covid 19. Strategi yang diperlukan terkait implementasi koperasi, fasilitas pencegah penularan virus covid 19, dan pelayanan profesional sebagai peningkatan pendapatan anggota Koperasi Jasa Pengangkutan Umum Rajawali SUMUT. Melalui implementasi ini, maka penumpang akan memiliki kenyamanan untuk menggunakan kendaraan umum sehingga dapat meningkatkan pendapatan usaha.

Adapun tujuan dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah pembinaan teknis dan penyuluhan tentang implementasi strategi meningkatkan jumlah penumpang di masa pandemi Covid 19 kepada anggota koperasi jasa angkutan umum Rajawali SUMUT. Setelah mengikuti penyuluhan ini diharapkan anggota koperasi angkutan umum Rajawali SUMUT memiliki pengetahuan tentang pentingnya fasilitas pencegah penurunan virus Covid 19, dan peningkatan kualitas pelayanan profesional sebagai upaya peningkatan pendapatan usaha.

METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan dengan memberikan penyuluhan kepada anggota Koperasi Jasa Pengangkutan Umum Rajawali SUMUT pada hari Sabtu tanggal 26 Juni 2021 yang dilakukan secara luring di aula kantor perwakilan KJPU Rajawali SUMUT Jalan Sisingamangaraja KM 8 No. 68 Medan dengan jumlah peserta sebanyak 30 orang. Metode pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan dengan pemberian penyuluhan 2 (dua) arah antara pembicara dan peserta kegiatan. Adapun isi penyuluhan pengabdian kepada masyarakat yang diberikan, yaitu :

1. Penyuluhan tentang informasi kebijakan pemerintah terkait usaha koperasi jasa angkutan umum dimasa pandemic covid 19
2. Penyuluhan tentang penyediaan fasilitas pencegah penurunan virus Covid 19
3. Penyuluhan tentang peningkatan kualitas pelayanan pada anggota koperasi angkutan umum Rajawali SUMUT dalam melayani penumpang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam menghadapi dampak pandemi Covid 19 oleh koperasi angkutan umum Rajawali SUMUT diperlukan pemahaman oleh pelaksana usaha untuk beradaptasi dengan situasi yang sedang dihadapi agar tidak terjadi penurunan penumpang. Melalui kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini pembicara memberikan penyuluhan tentang implementasi strategi-strategi untuk mendapatkan

kepercayaan penumpang menggunakan kendaraan umum di masa pandemi Covid 19. Adapun isi penyuluhan yang dilaksanakan, yaitu :

1. Usaha Koperasi Jasa Angkutan Umum

Pandemi Covid-19 turut menjadikan sektor transportasi terkena imbas. Bahkan arus mobilitas penumpang mengalami jumlah penurunan sangat drastis. Transportasi umum atau angkutan umum sebagai salah satu tulang punggung ekonomi perkotaan, maka angkutan umum kota yang baik dan sehat dapat mencerminkan kondisi suatu kota, karena adanya faktor aksesibilitas sebagai cerminan keteraturan dan kelancaran kegiatan ekonomi suatu kota (Tamin, 1997). Dalam Undang-undang No. 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, tertulis bahwa lalu lintas dan angkutan jalan dikuasai oleh negara dan pembinaannya dilakukan oleh pemerintah. Dibutuhkan kebijakan yang berkesinambungan untuk menyelamatkan bisnis transportasi umum. Beberapa stimulus harus ditingkatkan seperti relaksasi pembayaran kewajiban pinjaman pengusaha angkutan dan pembebasan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan retribusi daerah. Serta bantuan langsung kepada karyawan dan pengemudi perusahaan angkutan umum. Ada sejumlah aspek yang diperlukan para pelaku transportasi umum. Aspek pertama adalah jaminan kesehatan. Karena pada masa pandemi ini, unsur kesehatan menjadi hal yang sangat penting. Kedua adalah pelayanan, yang bisa dikelola sendiri atau koperasi. Kemudian yang ketiga adalah biaya operasional. Menjadi permasalahan bagi bisnis transportasi umum adalah biaya bahan bakar minyak (BBM) dan harga suku cadang masih mahal. Untuk biaya operasional ini yang menjadi sorotan, karena jika menurut protokol kesehatan, jumlah penumpang dibatasi maksimal 50 persen. Akan tetapi setelah dihitung dengan biaya seperti BBM dan suku cadang, justru tidak mencukupi. Namun demikian, pemerintah terus berupaya memberikan kebijakan-kebijakan untuk bisa membantu bisnis transportasi umum.

2. Fasilitas Pencegah Virus Covid 19

Permasalahan utama penurunan penumpang pada masa pandemi Covid 19 ini adalah kekhawatiran penumpang akan terpapar Covid 19 apabila menggunakan kendaraan umum. Sehingga salah satu strategi yang dapat dilaksanakan yaitu dengan memberikan fasilitas pencegah penularan virus Covid 19 seperti hand sanitizer, alat pemeriksa suhu badan, tes covid, dan lain-lain. Agar tingkat kepercayaan penumpang meningkat,

maka fasilitas tersebut harus disediakan secara otomatis dengan bantuan elektronik. Adapun fasilitas pencegahan virus Covid 19 otomatis yang dapat diberikan, yaitu :

1. Pintu otomatis

Pintu yang dapat dibuka secara otomatis tanpa adanya sentuhan tangan akan membuat penumpang tidak khawatir dengan terpapar virus Covid 19 melalui pembuka pintu. Oleh karena itu perlu dirancang pintu otomatis dengan deteksi barcode nomor pada tiket penumpang yang dikirim melalui email. Sehingga penumpang hanya perlu melakukan scan barcode tersebut melalui handphone pada alat pintu otomatis yang dipasang.

2. Hand sanitizer otomatis

Hand sanitizer merupakan cairan pembunuh mikroorganisme berbahaya yang penting digunakan di masa pandemi Covid 19. Namun apabila menggunakan hand sanitizer manual yang masih menggunakan tangan dapat memberikan peluang terpapar virus Covid 19, sehingga diperlukan hand sanitizer otomatis dengan sensor infrared sebagai pendeteksi gerakan.

3. Pencuci dan pengering tangan otomatis

Cuci tangan adalah kebiasaan baru yang dianjurkan pada masa pandemi Covid 19 agar dapat membunuh virus apabila menempel pada tangan seseorang. Keran pencuci tangan manual yang digerakkan menggunakan tangan memiliki peluang terpapar virus Covid 19. Oleh karena itu diperlukan pencuci dan pengering tangan otomatis dengan sensor infrared, yang dapat bekerja secara otomatis tanpa disentuh oleh tangan.

4. Temperature checking otomatis

Temperature checking digunakan untuk mengukur suhu tubuh manusia membantu penumpang untuk mengetahui kondisi seseorang dalam keadaan sehat atau sakit. Penggunaan temperature checking otomatis dengan sensor infrared tanpa bantuan manusia akan memperkecil peluang terpapar virus Covid 19, sehingga akan lebih menjamin kondisi penumpang.

Selain fasilitas pencegah Covid 19 secara otomatis tersebut, upaya pengurangan peluang terpapar virus Covid 19 dapat juga dilakukan dengan beberapa upaya, yaitu :

1. Pemesanan tiket online

Pemesanan tiket online akan membuat pengurangan peluang penumpang yang berkumpul di loket pembelian tiket.

2. Tes swab drive thru

Dengan adanya fasilitas tes swab secara drive thru akan mengurangi kemungkinan terpapar virus Covid 19 melalui ruang tunggu di lokasi tes swab.

Penerapan fasilitas-fasilitas tersebut akan memberikan peluang sangat kecil bagi penumpang untuk terpapar virus Covid 19, sehingga penumpang memiliki kepercayaan untuk menggunakan kendaraan umum.

3. Peningkatan Kualitas Pelayanan

Selanjutnya permasalahan transportasi umum perkotaan adalah karena rendahnya kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan telah menjadi satu tahap faktor dominan terhadap keberhasilan suatu jasa ,khususnya jasa transportasi. Kualitas Pelayanan jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan penumpang. Pada saat penyuluhan untuk pembinaan peningkatan kualitas pelayanan, tim memberikan pemaparan yaitu :

1. Memberikan contoh bagaimana seharusnya komunikasi yang baik terhadap penumpang.
2. Memberikan contoh pelayanan sebaik mungkin kepada penumpang.
3. Mengajarkan berkata sopan dan santun terhadap penumpang dan memberikan perhatian kepada penumpang pada saat berada di angkutan umum. Maka dari itu Angkutan umum dikatakan baik apabila mampu memberikan pelayanan yang baik.

Berikut ini foto kegiatan pada saat pelaksanaan penyuluhan di Aula Koperasi Jasa pengangkutan Umum Rajawali SUMUT :



Gambar 1 : Penyuluhan Usaha Peningkatan Jumlah Penumpang Pada Usaha Jasa Angkutan Umum Rajawali SUMUT

Transportasi sebagai sarana pergerakan manusia dan penghubung antar wilayah mempengaruhi tingginya penyebaran virus Covid-19. Protokol kesehatan yang berupa gerakan 3M berlangsung di semua sektor termasuk transportasi terutama angkutan umum. Terkait penerapan protokol kesehatan pada angkutan umum, tingkat kepatuhan operator dalam hal penerapan protokol kesehatan semakin meningkat. Aturan penerapan protokol kesehatan yang dapat dilaksanakan oleh transportasi umum antara lain: (1) memastikan seluruh area transportasi umum bersih menggunakan disinfektan

minimal 3 kali sehari, (2) Mendeteksi suhu tubuh calon penumpang, (3) Mempromosikan cuci tangan secara teratur dan menyeluruh, (4) Mensosialisasikan etika batuk/bersin (5) Memperbarui informasi tentang Covid-19 secara berkala, (6) Selain itu item protokol kesehatan juga harus diwajibkan di simpul-simpul transportasi berupa penyediaan papan protokol kesehatan, sistem pembelian tiket elektronik, menyediakan hand sanitizer, tanda menjaga jarak aman, dan pemeriksaan suhu tubuh penumpang.

SIMPULAN DAN SARAN

Beberapa hal yang dapat disimpulkan dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini antara lain sebagai berikut: Seluruh kegiatan yang direncanakan dalam kegiatan Penyuluhan tentang kualitas pelayanan dan Pembinaan Softskill dapat berjalan dengan baik dan lancar. Hasil pelaksanaan kegiatan sesuai dengan yang direncanakan, dan diharapkan tujuan serta target luaran yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan baik. Kegiatan yang telah dilaksanakan dapat memberikan pemahaman lebih mendalam tentang kualitas pelayanan dan Pembinaan Softskill serta dapat meningkatkan pendapatan usaha jasa angkutan umum. Peserta pelatihan menginginkan agar kegiatan pelatihan yang diberikan dapat berkesinambungan sehingga pengetahuan dan kemampuan mereka dapat terus bertambah. Penerapan strategi untuk menghadapi pandemi Covid 19 bagi usaha koperasi angkutan umum Rajawali SUMUT dapat meningkatkan kepercayaan penumpang dalam menggunakan kendaraan umum.

DAFTAR RUJUKAN

- Lupiyoadi, Rambat, (2006). Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek. Jakarta : PT. Salemba Empat
- Sutomo Heru, (2008). Prioritas Angkutan Umum untuk Menanggapi Keberlanjutan, Jurnal Transportasi Vol. 8 Edisi Khusus No. 3 Oktober 2008.
- Tjiptono, Fandy, (2004). Pemasaran Jasa .Malang : Bayu Media.
- Djasri, H, (2020). Corona Virus dan Manajemen Mutu Pelayanan Klinis di Rumah Sakit. The Journal of Hospital Accreditation, 2(1), 1-2
- Ramadhan, F., Satria D., Aisuwarya, R., (2013). Rancang Bangun dan Implementasi Sistem Pencuci Tangan (Hand Washer) dan Pengering Tangan (Hand Dryer) Otomatis, Jurnal, Fakultas Teknik Informasi, Universitas Andalas, Padang

- Amrilah, A, (2015). Retrieved from Teori Inframerah dan Prinsip Kerja Inframerah. <http://zoniaelektro.net/inframerah-media-komunikasi-cahaya>
- Tamin,O.Z., (1997) Perencanaan dan Pemodelan Transportasi. ITB.Bandung,
- Undang-undang No. 14 Tahun1992