

Emergency Response Dalam Pengiriman Barang Berskala Kecil Pada Transportasi Online Denpasar - Bali

Ahmad Soimun, Dynes Rizky Navianty, Putu Diva Ariethana Sadri, Ocky Soelistyo
Pribadi, Anggun Prima Gilang Rupaka

Politeknik Transportasi Darat Bali, Jl. Cempaka Putih, Desa Samsam, Kec. Kerambitan, Kab.
Tabanan, Bali 80582, Indonesia

*corresponding e-mail : Soimun@poltradabali.ac.id

ABSTRAK

Di era sekarang ini, Pengabdian kepada masyarakat (PKM) merupakan hal yang sangat berguna untuk dapat membina maupun untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Pandemi *Covid-19* membuat masyarakat banyak menggunakan transportasi online baik dalam berpergian maupun untuk transaksi jual beli perlengkapan sehari-hari. Ojek online merupakan salah satu transportasi yang sering digunakan dalam pengiriman tersebut, baik pengiriman berskala kecil hingga menengah. Dengan begitu, melalui beberapa dosen dan taruna yang terlibat, Politeknik Transportasi Darat Bali melakukan kegiatan pengabdian masyarakat di sekitaran daerah Denpasar dengan merujuk terhadap ketanggapan *Emergency Response* dalam pengiriman barang berskala kecil pada transportasi online. Dengan adanya sosialisasi PKM ini, tujuan yang diharapkan adalah jasa transportasi online dapat menumbuhkan rasa tanggap dalam melakukan pengiriman barang. Selain itu, dengan sosialisasi kelengkapan jasa pengiriman juga dapat mengurangi adanya risiko pada pengiriman jasa transportasi online. Kelengkapan Jasa pengiriman online disini merupakan suatu hal yang harus selalu diperhatikan, karena jika tidak maka akan terdapat ancaman, perlakuan yang tidak baik hingga menyebabkan kerugian, maupun ancaman kriminal. Kegiatan ini dilaksanakan dengan menggunakan metode mediasi dan pendidikan masyarakat dengan penyuluhan yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman serta kesadaran akan penting *Emergency Response*. Dari metode tersebut diharapkan jasa transportasi online dapat menjalankan tugasnya dalam pengiriman barang menjadi lebih aman dan pada akhirnya, pelanggan merasa puas akan pelayanan yang diberikan jasa transportasi online.

Kata Kunci : Transportasi online, pengabdian masyarakat, *Emergency Response*, Poltrada Bali

A. Pendahuluan

Seiring peningkatan kasus pasien terkonfirmasi Covid-19 yang masih tinggi di masa pandemik ini, telah banyak permintaan dari konsumen dari sisi logistik. Permintaan yang kecenderungan meningkat di masa pandemik ini, konsumen menjadi dilema sehingga membatasi kegiatannya dengan tidak semudahnya bepergian dari tempat satu ke tempat lainnya. Kegiatan bepergian yang dimaksud itu tidaklah jauh dari tempat tinggalnya semisal membeli barang-barang untuk keperluan sehari-hari. Bahkan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pangan saja, mereka juga merasakan dilema apabila hendak ke pasar untuk membeli bahan dasar makanan atau bahkan membeli makan ke depot atau restoran.

Di era digitalisasi saat ini, terdapat *e-commerce* lokal bernama Gojek yang merupakan produk dari PT Aplikasi Karya Anak Bangsa. Gojek tersebut merupakan salah satu platform teknologi terbesar di Indonesia bahkan di Asia Tenggara. Gojek memiliki banyak layanan, salah satunya yaitu layanan logistik. Di masa pandemik ini, membuat Gojek memberikan kemudahan bagi kehidupan orang banyak melalui teknologi di setiap situasi dalam pemenuhan kebutuhan sehari-hari.

Berdasarkan hasil wawancara dari kepala logistik Gojek (Steven Halim), secara keseluruhan logistik Gojek tumbuh 25% pada tahun 2020 lalu. Pengguna *GoSend* meningkat 31% dari tahun ke tahun dan 90% pengiriman barang *GoSend* merupakan makanan dan minuman. Dari uraian data tersebut, pihak Gojek tak kemudian lengah atas hasil yang telah dicapai, namun perlu inovasi dalam pengembangan kualitas pelayanan kepada para konsumen. Di samping itu, dari pencapaian yang telah dijelaskan tersebut, ada beberapa kendala teknis yang terjadi di lapangan pada situasi dan kondisi yang mendesak/urgen. Kondisi yang dimaksud semisal hujan deras, kecelakaan, dan lain-lain yang tidak terduga.

Ketika kondisi tak terduga ini datang, para pengemudi tak luput dari kelalaian. Mereka tidak dapat mengendalikan ketika mereka membawa barang pada situasi yang urgen. Ketika pengemudi membawa barang (baik barang makanan maupun non makanan) saat hujan deras, sebaiknya mereka membawa perlengkapan untuk memproteksi barang tersebut. Proteksi tersebut akan membuat konsumen merasa nyaman dan aman saat pengemudi mengantarkan barang yang dipesan melalui aplikasi. Apabila pengemudi membawa makanan dan minuman, mereka harus bisa memproteksi barang yang mereka bawa, jangan sampai terkena air hujan termasuk nota pembeliannya.

Proteksi itu misalkan dalam bentuk kotak atau semacamnya yang sifatnya sebagai pelindung agar air hujan tidak mengenai barang makanan maupun non makanan yang dibawa. Apabila barang yang dibawa oleh pengemudi Gojek tidak sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen, mereka akan kecewa sehingga akan menurunkan kualitas layanan. Oleh karena itu, barang-barang tersebut jangan sampai berantakan (rusak) dalam proses pengiriman ke konsumen. Sehingga diperlukan *emergency response* sebagai tindakan yang perlu dilakukan agar barang kiriman dan pengemudi merasa aman.

Emergency Response merupakan suatu persiapan dan upaya dalam menyiapkan masyarakat untuk menghadapi bencana alam atau kejahatan manusia yang berpusat pada usaha pertolongan dan ketanggapan dalam menghadapi keadaan darurat (Liu, Yuan, Shen, & Gao, 2021). Dimasa pandemi seperti saat ini banyak masyarakat menggunakan transportasi online baik untuk bepergian ataupun untuk pemesanan hingga pengiriman barang. Ojek Online merupakan salah satu transportasi online yang banyak digunakan untuk melakukan pengiriman barang yang berskala kecil hingga menengah. Ojek online juga menjadi pilihan masyarakat yang sangat fleksibel dan juga praktis. Disisi lain perlu adanya pengetahuan tentang emergency response ketika dalam melakukan pengiriman barang terjadi kendala. Pelaksanaan layanan pengiriman barang dalam perusahaan angkutan berbasis online bukan merupakan suatu perusahaan transportasi karena izin usahanya bukan dibidang transportasi, melainkan merupakan perusahaan aplikasi yang kegiatannya menggunakan teknologi aplikasi sebagai salah satu cara transaksi dalam rangka memberikan kemudahan akses bagi konsumen dalam memesan angkutan (Lestari & Nugroho, 2019).

Adanya permasalahan yang sudah sering dialami oleh konsumen dan pengemudi kurir. Sehingga kegiatan sosialisasi diberikan kepada para pengemudi kurir online khususnya beroda dua dengan pelayanan seperti *GoFood*, *GoSend*, *GoShop*, dan *GoMart*. Sosialisasi tersebut terdapat dapat berupa pemberian brosur sebagai media komunikasi kepada para kurir online. Harapan dari kegiatan sosialisasi itu agar eksistensi dan kualitas pelayanan semakin baik, sehingga konsumen merasa nyaman dan aman atas barang yang dibeli.

B. Metode dan Tahapan Pelaksanaan

Pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat Emergency Response Prosedure Pengiriman Barang Berskala Kecil Pada Transportasi Online pada hari Selasa tanggal 12 Oktober 2021. Kegiatan PKM “Sosialisasi *Emergency Response Prosedure* Pengiriman Barang Berskala Kecil pada Transportasi Online” yang dilaksanakan di salah satu Restaurant Cepat Saji “Kober Mie Setan” Denpasar.

Kegiatan ini dilaksanakan dengan menggunakan metode mediasi. Pemberian pengetahuan masyarakat dengan penyuluhan yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman serta kesadaran akan penting *Emergency Response* kepada jasa pengiriman transportasi online dan Konsumen. Hal ini yang berguna untuk mengurangi resiko yang tidak diinginkan pada saat pengiriman barang. Dilakukan dengan cara menjabarkan kelengkapan dalam melakukan pengiriman barang, seperti menggunakan masker, sarung tangan, jaket penjang, *tote bag*, navigator, kontak darurat, tas pelindung, dan botol minuman.

Persiapan yang dilakukan dalam kegiatan PKM ini dengan menentukan panitia dan pemberian tugas masing-masing panitia seperti Sie Publikasi dan Dokumentasi yang bertugas untuk membuat desain brosur, desain spanduk serta mendokumentasikan dari awal hingga akhir acara kegiatan, Sie Konsumsi yang bertugas untuk menyiapkan konsumsi kepada penyelenggara acara kegiatan, dan Sie Perlengkapan yang bertugas untuk membuat spanduk tanda diadakanya kegiatan dan menyiapkan marchandise yang akan diberikan kepada jasa pengiriman online.

C. Hasil dan Pembahasan

Kegiatan penyuluhan *emergency response* dalam pengiriman barang berskala kecil pada transportasi online dilakukan dalam rangka peraturan pemerintah. Peraturan dimaksud pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM) Darurat Corona Virus Desease (Covid-19) diwilayah jawa dan bali dimana dinstruksikan kepada masyarakat untuk mengurangi aktifitas diluar rumah dan bekerja dari rumah. Dengan pemberlakuan peraturan tersebut sehingga masyarakat banyak menggunakan fasilitas jasa antar kirim menggunakan transportasi kurir online.

Maraknya pengiriman online tersebut menimbulkan beberapa problem yang terjadi baik dari sisi konsumen maupun dari sisi kurir online. Kegiatan ini merupakan peran kontribusi dari dosen dan taruna dari program studi manajemen logistik Politeknik Transporasi Darat Bali untuk membantu masyarakat dengan memberikan penyusulan dan pengetahuan tentang emergency response dalam pengiriman skala kecil transportasi online. Kegiatan ini dapat diukur dalam tingkat ketercapaian seperti tentang keberhasilan program, faktor pendukung dan faktor penghambat selama kegiatan.

a. Keberhasilan program

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini mampu memberikan penyuluhan kepada jasa pengiriman online akan pentingnya persiapan dan upaya dalam menangani *Emergency Response* untuk mengurangi resiko yang tidak diinginkan pada saat pengiriman barang dan para objek (jasa pengiriman online) sangat antusias untuk menerima dan mendengarkan dengan baik seluruh materi yang diberikan oleh Tim PkM.

b. Faktor pendukung

Faktor pendukung kegiatan PkM ini adalah diberikannya izin oleh pengelola salah satu tempat makan cepat saji Kober Mie Setan Denpasar yang menjadi tempat pelaksanaan kegiatan dan mendapatkan respon yang baik dari jasa pengiriman online ditempat tersebut, serta dukungan dari penyelenggara kegiatan diantaranya para Dosen dan Taruna Program Studi Diploma III Manajemen Logistik Politeknik Transportasi Darat Bali yang terlibat.

c. Faktor penghambat

Setelah dilihat dari awal hingga akhir pelaksanaan kegiatan PkM ini tidak ditemukan faktor penghambat, karena sudah berjalan dengan baik dan aman tanpa kekurangan satupun dan objek sasaran tidak merasa terganggu saat dilakukan pendekatan mediasi tentang *Emergency Response*.

Tingkat partisipasi masyarakat (jasa pengiriman online) yang terlibat pada kegiatan hari itu sudah sangat baik, dimana masyarakat sangat mengapresiasi dan antusias menerima beberapa materi yang disampaikan oleh tim PkM yang telah memberikan penjelasan tentang *Emergency Response* untuk bisa diterapkan dalam kegiatan pengiriman barang agar mengurangi resiko dan kecelakaan kerja yang tidak diinginkan pada saat melakukan pengiriman barang.

d. Tahapan pelaksanaan kegiatan

1. Tahap Persiapan

Kegiatan PkM dimulai dengan melakukan rapat internal Poltrada Bali yang dipimpin oleh ketua program studi Manajemen Logistik Poltrada Bali secara langsung. Kegiatan rapat diikuti oleh perwakilan P3M, dosen dan taruna program studi Manajemen Logistik Poltrada Bali. Rapat dimaksud untuk merencanakan dan memaparkan rencana kegiatan, materi yang akan disampaikan, lokasi dan tempat kegiatan *emergency response* dalam pengiriman barang berskala kecil pada transportasi online.



Gambar 1 rapat persiapan kegiatan PkM

Dari pelaksanaan rapat mendapatkan hasil materi yang akan disampaikan dan masukan tentang teknis pelaksanaan kegiatan dilapangan. Selanjutnya tim P3M, dosen dan taruna berkoordinasi untuk pembuatan surat izin pelaksanaan ke dinas terkait, kepolisian dan desa tempat lokasi kegiatan dan satgas covid-19 baik dari kampus Poltrada bali maupun satgas daerah. Peneraapan protokol kesehatan dalam kegiatan ini tetap harus dilaksanakan dikarenakan langsung berhubungan dengan kurir online dan pemilik usaha makanan.

2. Tahap Pelaksanaan

a. Penyuluhan kegiatan kepada dinas terkait

Kegiatan penyuluhan emergency response kepada pengemudi transportasi online pertama dimulai dengan meminta izin kepada dinas terkait sehingga tidak mengganggu kelancaran lalu lintas sekitar seperti pada gambar 1.



Gambar 1 penyuluhan kepada pengemudi Kurir online dan dinas terkait

b. Pengarahan dilakukan oleh dosen

Sebelum memulai kegiatan dosen memberikan pengarahan kepada tim lapangan dan taruna untuk selalu menerapkan norma-norma yang berlaku dan menjaga etika dalam memberikan pemahaman dan menjaga protokol kesehatan seperti pada gambar 2.



Gambar 2 pengarahan teknis pelaksanaan dilakukan oleh dosen

c. Penyuluhan kepada kurir online

Kegiatan selanjutnya memberikan pemahaman penyuluhan kepada kurir online seperti pengemudi Gojek, Grab, J&T dan Si Cepat seperti gambar 3.



Gambar 3 penyuluhan dan pemahaman kepada kurir online

d. Pemberian brosur dan Goodie Bag

Setelah pemberian pemahaman selanjutnya diberikan brosur yang berisi tentang emergency response pengiriman skala kecil transportasi online seperti pada gambar 4.



Gambar 4 pemberian brosur dan *goodie bag*

D. Kesimpulan

Kesimpulan dari kegiatan PkM yang dilaksanakan oleh Dosen dan Taruna Prodi D-III Manajemen Logistik, Politeknik Transportasi Darat Bali yang berlokasi di Kober Mie Setan Denpasar ini yaitu pentingnya *emergency response* pada jasa pengiriman barang berskala kecil pada transportasi online. Dengan adanya sosialisasi ini, masyarakat khususnya jasa transportasi online dapat menumbuhkan rasa tanggap terhadap kondisi yang mendesak dalam melakukan pengiriman barang agar dapat memberikan rasa nyaman dan puas kepada pengguna jasa transportasi online, pengiriman menjadi lebih aman, dan barang yang dikirim juga dapat terdistribusikan dengan baik, serta mengurangi adanya risiko yang dapat menyebabkan kerugian. Kelengkapan Jasa pengiriman online merupakan suatu hal yang harus selalu diperhatikan, karena jika tidak maka akan terdapat ancaman, perlakuan yang tidak baik yang dapat menyebabkan kerugian bagi semua pihak yang terlibat.

E. Ucapan Terima Kasih

Ucapan terimakasih kami sampaikan kepada Direktur Poltrada Bali dan Kepala Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat atas kesempatan dan dukungan yang diberikan. Tak lupa kami ucapkan rasa terimakasih kami kepada Kober Mie Setan Denpasar atas waktu dan tempat serta arahan dan masukan yang telah diberikan kepada kami, sehingga kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat Emergency Response Dalam Pengiriman Barang Berskala Kecil Pada Transportasi Online Denpasar - Bali dapat terlaksana dengan baik dan lancar di masa Pandemi Covid-19.

F. Daftar Referensi

- [1] Lestari, M., & Nugroho, A. (2019). *Pertanggungjawaban Angkutan Berbasisonline Terhadap Kehilangan Barang Konsumen Dalam Jasa Pengiriman Barang*. *Jurnal Yuridis*, 6, 112. <https://doi.org/10.35586/jyur.v6i1.808>
- [2] Liu, Y., Yuan, Y., Shen, J., & Gao, W. (2021). Emergency response facility location in transportation networks: A literature review. *Journal of Traffic and Transportation Engineering (English Edition)*, 8(2), 153–169. <https://doi.org/10.1016/j.jtte.2021.03.001>
- [3] Republik Indonesia. 2021. Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Darurat Corona Virus Disease 2019 Di Wilayah Jawa Dan Bali. Jakarta: Kementerian Dalam Negeri <https://universitasmulia.ac.id/pengabdian-pada-masyarakat/>
- [4] <https://ekonomi.bisnis.com/read/20210128/98/1349403/ini-kiat-grab-dan-gojek-jaga-operasional-di-masa-pandemi-covid-19> diakses 26 Oktober 2021