

# PELATIHAN KARYAWAN UNTUK PENINGKATAN PENGGUNAAN ANGKUTAN UMUM DI MASA COVID-19 PADA PT. SATRIA TRANS JAYA DENPASAR

Yenny Verawati<sup>1</sup>, I Komang Yogha Aditya Purwo<sup>2</sup>  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar  
*Email: yenny\_verawati@unmas.ac.id*

## ABSTRAK

Peningkatan pelayanan yang sesuai dengan protokol kesehatan khususnya dimasa Pandemi Covid-19 merupakan hal yang sangat penting karena selain mengikuti standar protokol kesehatan yang berlaku agar tidak merugikan pihak manapun, juga dapat membantu untuk memutus rantai penyebaran dari virus Covid-19 yang sedang melanda seluruh dunia. PT. Satria Trans Jaya Denpasar merupakan perusahaan yang mengelola angkutan umum dalam bentuk BUS yang diberi nama Trans Metro Dewata yang berlokasi di Jalan Raya Kuta No 67. Dengan dibentuknya layanan angkutan umum Trans Metro Dewata diharapkan dapat mengurangi polusi udara dan kemacetan yang disebabkan oleh kendaraan pribadi yang semakin hari jumlahnya semakin meningkat. Metode pelaksanaan yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya yaitu memberikan penyuluhan kepada driver terkait dalam melayani penumpang, menginformasikan tata cara menggunakan layanan angkutan umum Trans Metro Dewata dengan memanfaatkan social media, memberikan Penyuluhan kepada Staff Lapangan agar melakukan pengecekan dan pembersihan Bus setiap jalan satu Ritase. Hasil kegiatan ini yaitu dapat meningkatkan kesadaran karyawan akan pentingnya untuk mematuhi protokol kesehatan yang berlaku sehingga dapat meningkatkan kenyamanan penumpang dalam menggunakan transportasi umum dan dapat meningkatkan minat penumpang dalam menggunakan transportasi umum untuk beraktivitas.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Pelatihan Kerja, Peningkatan Kenyamanan Penumpang

## ANALISIS SITUASI

PT. Satria Trans Jaya Denpasar merupakan perusahaan yang mengelola angkutan umum dalam bentuk BUS yang diberi nama Trans Metro Dewata yang berlokasi di Jalan Raya Kuta No 67. Perusahaan ini sudah berjalan selama satu tahun. Dengan dibentuknya layanan angkutan umum Trans Metro Dewata diharapkan dapat mengurangi polusi udara dan kemacetan yang disebabkan oleh kendaraan pribadi yang semakin hari

jumlahnya semakin meningkat. Trans Metro Dewata difasilitasi dengan protokol kesehatan agar penumpang merasa nyaman dan aman dalam menggunakan layanan angkutan umum di masa Pandemi Covid-19.

Pandemi Covid-19 yang terjadi sejak maret 2020 sampai saat ini memberikan dampak negatif yang meresahkan masyarakat. Hal tersebut membuat masyarakat pada umumnya menjauhi hal-hal yang berkaitan dengan fasilitas umum dikarenakan virus Covid-19 ini

penyebarannya sangat cepat. Oleh karena itu pemerintah mengeluarkan himbauan terkait dengan penerapan protokol kesehatan. Protokol tersebut dilaksanakan oleh masyarakat dengan dipandu secara terpusat oleh kementerian kesehatan Indonesia.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan dan kenyamanan penumpang di masa Pandemi Covid-19, dengan mengikuti himbauan pemerintah maka Trans Metro Dewata menerapkan protokol kesehatan berupa memastikan seluruh driver menggunakan masker dengan baik, penyediaan handsanitizer di dalam bus, memastikan tempat duduk penumpang diberikan batasan, melakukan penyemprotan desinfektan secara berkala serta memberikan penyuluhan kepada staff lapangan dan memastikan pelaksanaan kebersihan bus setiap jalan satu ritase. Adapun cara lain yang dilakukan untuk menarik minat penumpang dan peningkatan kualitas pelayanan transportasi angkutan umum adalah dengan cara memberikan pelatihan kepada seluruh driver terkait dalam melayani penumpang dan membuat SOP untuk kenyamanan dan keamanan penumpang serta memberikan informasi mengenai tata cara menggunakan transportasi angkutan umum

Dengan adanya pelatihan-pelatihan tersebut diharapkan driver memahami pentingnya kesadaran akan kualitas

pelayanan kepada penumpang yang diiringin dengan penerapan protokol kesehatan di masa Pandemi Covid-19 dan bisa diterapkan dengan baik dan benar guna untuk peningkatan kualitas pelayanan.

## **PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan oleh mahasiswa pengabdian masyarakat di PT. Satria Trans Jaya Denpasar, rumusan masalah yang diajukan adalah:

- 1) Kurangnya cara peningkatan kenyamanan dan keamanan penumpang pada Trans Metro Dewata
- 2) Kurangnya Cara Memasarkan Produk Trans Metro Dewata dan Tata Cara Menggunakan Angkutan Umum Trans Metro Dewata
- 3) Cara peningkatan Pelayanan di Lingkungan Bus Trans Metro Dewata.

## **SOLUSI YANG DIBERIKAN**

Berdasarkan permasalahan yang dialami Trans Metro Dewata, maka solusi yang diberikan terkait dengan upaya peningkatan kenyamanan dan keamanan penumpang dalam menggunakan layanan transportasi angkutan umum “Trans Metro Dewata” pada masa pandemic covid-19 adalah sebagai berikut:

- 1) Memberikan penyuluhan kepada driver terkait dalam melayani penumpang dan

membuat SOP untuk kenyamanan dan keamanan penumpang.

- 2) Menginformasikan tata cara menggunakan layanan angkutan umum Trans Metro Dewata dengan memanfaatkan social media, mengunggah foto berisikan informasi bahwa layanan angkutan umum Trans Metro Dewata layak untuk digunakan di masa pandemic dengan penerapan protocol kesehatan yang baik dan menyebarkan brosur tentang untuk menarik minat penumpang dalam menggunakan layanan angkutan umum Trans Metro Dewata.
- 3) Memberikan Penyuluhan kepada Staff Lapangan agar melakukan pengecekan dan pembersihan Bus setiap jalan satu ritase, mengontrol pelaksanaan pembersihan Bus, dan menyediakan alat-alat yang dibutuhkan untuk kebersihan Bus.

## **METODE PELAKSANAAN**

Program pengabdian masyarakat ini merupakan implementasi dari Tri Dharma Perguruan Tinggi sebagai bentuk kolaborasi dosen maupun mahasiswa untuk memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan. Metode pendekatan yang diterapkan dalam pengabdian ini adalah metode observasi, yang dimana merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari

berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantaranya yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan (Sugiyono 2013:145). Pada metode ini, dilakukan pengamatan secara langsung ke masing-masing bagian yang bersangkutan.

Metode pelaksanaan pengabdian ini dimulai dengan kegiatan Peningkatan kenyamanan dan keamanan penumpang Trans Metro Dewata. Menurut Kotler (1994), pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut. Hadipranata (1980) berpendapat bahwa, pelayanan adalah aktivitas tambahan di luar tugas pokok (*job description*) yang diberikan kepada konsumen-pelanggan, nasabah, dan sebagainya-serta dirasakan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan. Sedangkan kenyamanan menurut Katharine Kolcaba (2003) dengan berlatar belakang keperawatan dan psikologi bahwa kenyamanan merupakan suatu keadaan terpenuhinya sifat individual dan holistik dari kebutuhan dasar manusia, terpenuhinya rasa kenyamanan tersebut akan menimbulkan kesejahteraan bagi diri individu yang merasakannya. Adapun untuk mendukung kegiatan tersebut maka dilaksanakannya beberapa program kerja diantaranya Memberikan penyuluhan kepada driver terkait dalam melayani

Penumpang dan Membuat SOP untuk kenyamanan dan keamanan penumpang.

Metode yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian ini adalah dengan memberikan pelatihan kerja pada karyawan untuk Peningkatan minat masyarakat dalam menggunakan transportasi umum “Trans Metro Dewata”. Metode yang digunakan dalam pengabdian ini dijabarkan sebagai berikut :

- 1) Peningkatan kenyamanan dan keamanan penumpang Trans Metro Dewata.  
Edukasi berupa memberikan penyuluhan kepada driver terkait dalam melayani Penumpang dan Membuat SOP untuk kenyamanan dan keamanan penumpang.
- 2) Peningkatan minat penumpang dalam menggunakan layanan angkutan umum. Edukasi berupa menginformasikan tata cara menggunakan layanan angkutan umum Trans Metro Dewata dengan memanfaatkan social media, mengunggah foto berisikan informasi bahwa layanan angkutan umum Trans Metro Dewata layak untuk digunakan di masa pandemic dengan penerapan protocol kesehatan yang baik, dan menyebarkan brosur tentang untuk menarik minat penumpang dalam menggunakan layanan angkutan umum Trans Metro Dewata.
- 3) Peningkatan kualitas pelayanan di lingkungan Trans Metro Dewata.

Edukasi berupa memberikan Penyuluhan kepada Staff Lapangan agar melakukan pengecekan dan pembersihan Bus setiap jalan satu Ritase, Mengontrol pelaksanaan kebersihan tersebut, dan Menyediakan alat-alat yang dibutuhkan untuk menjaga kebersihan di Lingkungan Trans Metro Dewata.

## **HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan metode pelaksanaan yang digunakan dalam kegiatan pengabdian memberikan pelatihan kerja pada karyawan untuk meningkatkan minat penumpang dalam menggunakan transportasi umum pada masa pandemi covid-19 telah berhasil ditingkatkan melalui program kerja yang telah diterapkan. Berikut hasil dan pembahasan hasil kegiatan pengabdian tersebut:

- 1) Peningkatan kenyamanan dan keamanan penumpang Trans Metro Dewata yang dilakukan dengan cara memberikan penyuluhan kepada driver terkait dalam melayani Penumpang dan Membuat SOP untuk kenyamanan dan keamanan penumpang. Pelaksanaan kegiatan ini dilakukan dengan tujuan untuk menciptakan kesadaran dari setiap driver akan pentingnya kenyamanan dan keamanan penumpang.
- 2) Peningkatkan minat penumpang dalam menggunakan layanan angkutan umum

yang dilakukan dengan cara menginformasikan tata cara menggunakan layanan angkutan umum Trans Metro Dewata dengan memanfaatkan social media, mengunggah foto berisikan informasi bahwa layanan angkutan umum Trans Metro Dewata layak untuk digunakan di masa pandemic dengan penerapan protocol kesehatan yang baik, dan menyebarkan brosur tentang untuk menarik minat penumpang dalam menggunakan layanan angkutan umum Trans Metro Dewata. Pelaksanaan kegiatan ini dilakukan dengan tujuan untuk menarik minat penumpang dalam menggunakan layanan transportasi umum.

- 3) Peningkatkan kualitas pelayanan di lingkungan Trans Metro Dewata yang dilakukan dengan cara memberikan Penyuluhan kepada Staff Lapangan agar melakukan pengecekan dan pembersihan Bus setiap jalan satu Ritase, Mengontrol pelaksanaan kebersihan tersebut, dan Menyediakan alat-alat yang dibutuhkan untuk menjaga kebersihan di Lingkungan Trans Metro Dewata. Pelaksanaan kegiatan ini dilakukan dengan tujuan untuk menjaga kebersihan lingkungan Trans Metro Dewata agar penumpang tidak takut dalam menggunakan layanan transportasi umum di masa pandemic covid-19.



**Gambar 1. Memberikan penyuluhan kepada driver cara melayani penumpang**



**Gambar 2. Menyebarkan Brosur tentang tata cara dalam menggunakan layanan angkutan umum Trans Metro Dewata**



**Gambar 3. Memberikan pengarahan kepada staff operasional mengenai cara membersihkan bagian yang sulit terjangkau demi peningkatan pelayanan**

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil kegiatan pengabdian yang dilakukan di PT. Satria Trans Jaya, kemampuan karyawan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, kenyamanan dan keamanan penumpang serta menarik minat penumpang dalam menggunakan layanan angkutan umum dimasa pandemi Covid-19 telah berhasil dilaksanakan melalui program kerja yang disusun dan diterapkan. Adapun tujuan diadakannya pemberian pelatihan kerja pada driver dan staff lapangan untuk Peningkatan kualitas pelayanan, kenyamanan dan keamanan penumpang serta menarik minat penumpang dalam menggunakan layanan angkutan umum yaitu diharapkan dapat meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan layanan angkutan umum guna mengurangi polusi udara yang di akibatkan karena padatnya kendaraan pribadi yang dihasilkan karena penumpang merasa nyaman dan aman dalam menggunakan layanan angkutan umum “Trans Metro Dewata”.

Berdasarkan pengamatan dan informasi yang diterima, pelaksana mencoba memberi saran dan pendapat yang dapat membantu dan dijadikan bahan pertimbangan. Kegiatan pemberian pelatihan kerja pada driver dan staff untuk Peningkatan kualitas pelayanan, kenyamanan dan keamanan penumpang serta menarik minat penumpang dalam

menggunakan layanan angkutan umum dimasa pandemi Covid-19 perlu untuk terus ditingkatkan dengan menjaga kewaspadaan serta kesadaran diri dengan selalu menjaga kebersihan lingkungan dan memastikan semuanya sudah menerapkan protokol kesehatan demi meningkatkan kenyamanan dan minat penumpang dalam menggunakan layanan angkutan umum guna mengurangi polusi udara yang ditimbulkan dari padatnya lalu lintas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Hadipranata, A.F. 2000. Peran Psikologi di Indonesia. Yogyakarta: Yayasan Pembina Fakultas Psikologi Universitas Gajah Mada.
- Kolcaba, Katherine. 2013. Comfort Theory And Practice: A Vision For Holistic Health Care And Research: New York: Spinger Publishing Company.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2015. Manajemen Pemasaran edisi 12. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2002, Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium, Jilid 2, PT Prenhallindo, Jakarta
- Kotler, Philip. 2012. Manajemen Pemasaran Edisi Millenium. Jakarta: PT. Prehallindo.
- LPPM. 2021. Buku Pedoman Pengabdian Kepada Masyarakat Kuliah Kerja Nyata Universitas Mahasaraswati Denpasar.
- P.Halton Purdon, (1971), Pengertian Kesehatan Lingkungan sebagai suatu upaya.
- Sardiman. 1990. Interaksi Dan Motivasi Belajar Mengajar. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Sugiyono, 2013, Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. (Bandung: ALFABETA)