

Transformasi Ojek Tradisional ke Ojek Online

Roesdijanto^{1*}, Pindo Tutuko², Ronald David³, Elta Sonalitha⁴

^{1,2,4}Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang

³Fakultas Teknik Universitas Merdeka Malang

E-mail:

¹Roesdijanto@unmer.ac.id, ²Pindo.tutuko@unmer.ac.id,

³ronald.david@unmer.ac.id, ⁴elta.sonalitha@unmer.ac.id

ABSTRAK

Kehidupan masyarakat dewasa ini lebih dinamis dibandingkan dengan era sebelum teknologi informasi berkembang pesat. Berbagai macam kesibukan masyarakat seolah kekurangan waktu untuk melakukan beberapa pekerjaan dan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Kesibukan yang paling dirasakan menyita waktu antara lain pengiriman paket dalam kota, pengantaran ke tempat tujuan yang biasanya terkendala macet dan angkutan umum, antri yang menyita waktu, dan belanja kebutuhan. Di kehidupan masyarakat, kita temui para pekerja yang berkesempatan untuk menawarkan jasa antar menggunakan motor yang dimiliki yang disebut Tukang Ojek. Tukang ojek tradisional hanya melayani jasa antar saja. Hal ini berpengaruh terhadap kurangnya pemenuhan kebutuhan masyarakat yang membutuhkan bantuan berupa jasa kurir, belanja, antar dan antri. Solusi yang ditawarkan adalah pelatihan bagi para pekerja jasa antar guna peningkatan pelayanan prima, Safety riding, dan strategi pemasaran jasa melalui media online sehingga diharapkan dapat melakukan pelayanan yang memuaskan terhadap pelanggan. Sistem yang dirancang diharapkan mampu menunjang kemandirian dan kewirausahaan sehingga dapat menambah penghasilan untuk memberi kontribusi tambahan terhadap ekonomi keluarganya.

Kata Kunci; Kurir, *Online Marketing*, Pemberdayaan, Tukang Ojek

ABSTRACT

Public life today is more dynamic than the era before the rapidly developing information technology. A hive of activity as people lack the time to do some work and to meet daily needs. Busyness felt the most time-consuming inter alia in the city package delivery, delivery to the destination that is usually constrained traffic jams and public transport, queuing time-consuming, and shopping needs. In public life, we meet the workers who had the opportunity to offer services between a motorbike owned called Ojek. Traditional motorcycle taxi driver only service between the airport only. This affects the lack of fulfillment of the needs of people who need help in the form of courier services, shopping, delivery and queuing. The solution offered is training for workers in order to increase services between excellent service, Safety riding, and marketing strategy services through online media that are expected to perform a

satisfactory service to customers. The system designed is expected to support autonomy and entrepreneurship so as to add extra income to contribute to the family economy

Keywords; Courier, Online Marketing, Empowerment, Ojek

PENDAHULUAN

Kehidupan semakin modern dan kesibukan ibu rumah tangga pun makin beragam. Ibu rumah tangga masa kini lebih dinamis dibandingkan dengan pada jaman dulu. Kesibukan ibu rumah tangga masa kini antara lain mengantarkan anak ke sekolah, pergi ke kantor bagi ibu yang bekerja di kantor, mengantarkan pesanan barang bagi para ibu yang mempunyai usaha penjualan online, menjemput anak dari sekolah, mengantarkan anak-anak ke tempat les, berbelanja ke pasar atau supermarket, maupun terlibat dalam antrian dalam mengurus beberapa hal. Dengan banyaknya kegiatan ibu-ibu dalam kegiatan sehari-hari, sangat sulit untuk dilakukan terutama bagi ibu-ibu yang tidak dapat mengendarai motor atau mobil sendiri. Lalulintas yang semakin macet akan menambah kesulitan ibu-ibu dalam melakukan kegiatannya. Untuk itu dibutuhkan bantuan jasa orang lain yang berupa jasa kurir, belanja, antar dan antri. Jasa ini biasa dilakukan oleh pekerja ojek motor atau tukang ojek.

Di kehidupan masyarakat, sebenarnya tukang ojek mempunyai kesempatan untuk menawarkan jasa kurir, belanja, antri pembayaran dan pesan antar dengan menggunakan motor yang dimiliki. Tukang ojek ini sangat membantu sekali dalam kegiatan masyarakat terutama ibu-ibu yang mempunyai keterbatasan waktu.

Sasaran pengabdian adalah para anggota tukang ojek yang berada di area kecamatan Lowokwaru, Blimbing dan sekitarnya dengan pertimbangan untuk mempermudah pelaksanaan, pendampingan dan monitoring terhadap program yang dijalankan dan mendapatkan hasil yang lebih baik dan maksimal. Para tukang ojek membentuk sebuah organisasi dengan nama Anterin. Organisasi ojek ini dibentuk oleh mereka sendiri dan dipimpin oleh yang terpilih dan disepakati diantara mereka

Pekerjaan yang dilakukan selama ini adalah menjual jasa mengantarkan pelanggan ataupun barang ke tempat yang dituju dengan upah yang sudah disepakati oleh kelompok organisasi dengan memperhitungkan jarak, waktu dan medan.

Jasa yang biasa dilakukan tiap hari antara lain membantu belanja warung, mengantar jemput anak sekolah, dan mengantar surat atau paket. Permintaan pelayanan yang tidak dapat dipenuhi oleh 1 orang, maka akan dilimpahkan kepada teman yang lain dalam organisasi. Pekerjaan ini dilakukan dan bergerak atas dasar kepercayaan masyarakat dan kesepakatan dalam organisasi.

Permasalahan Mitra

Pelanggan yang dilayani oleh kedua mitra semakin lama semakin berkurang. Hal ini menyebabkan banyak tukang ojek yang menganggur dan hanya duduk-duduk saja menunggu pelanggan. Sebagian tukang ojek mencari pekerjaan sambil seperti menjadi kuli bangunan dan kuli angkut di pasar untuk menambah penghasilan.

Salah satu sebab semakin kurangnya pelanggan adalah jasa yang ditawarkan tukang ojek kurang beragam. Jasa rutin yang dilakukan hampir tiap hari hanyalah membantu belanja warung, mengantar jemput anak sekolah, dan mengantar surat atau paket. Sebenarnya jasa ini dapat dibuat lebih bermacam-macam, disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan. Selain mengantarkan orang atau barang, tukang ojek dapat menawarkan ke pelanggannya barang dagangan dari toko yang sudah diajak bekerja sama, seperti *souvenir*, oleh-oleh, sampai barang yang diperdagangkan secara *online*.

Tukang ojek dapat juga menawarkan jasa pembelian tiket kereta api, pembayaran listrik dan air, atau pembayaran pajak dan sebagainya disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan.

Disamping itu sebagian besar anggota Kelompok Anterin adalah pekerja yang kurang terampil dan cakap dalam memberikan pelayanan dengan kemampuan komunikasi yang terbatas. Sebagai kelompok organisasi yang berdiri atas inisiatif sendiri, terkadang mempunyai kendala-kendala koordinasi di lapangan karena tidak adanya standart sistem yang jelas yang mengatur kegiatan para tukang ojek dalam pelayanan jasa.

Kendala lain adalah kurangnya pengetahuan para tukang ojek mengenai standar sistem keamanan berkendara dan minimum nya fasilitas keamanan yang dimiliki, misalnya helm yang tidak berstandar nasional (SNI), tidak tersedianya jas hujan, dan cara berkendara yang tidak aman sesuai peraturan berlalu lintas. Disamping itu para tukang ojek kurang mampu memasarkan jasa secara lebih luas dengan tidak adanya promosi dan pemasaran untuk memperbanyak pelanggan. Selama ini, kegiatan hanya sebatas rutinitas yang relatif tetap sehari-hari nya.

Dengan demikian permasalahan utama mitra dapat disimpulkan antara lain:

1. Pelayanan jasa yang ditawarkan kurang beragam
2. Tidak adanya standar pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan pelanggan.
3. Kurangnya ketrampilan para pekerja yang sesuai dengan sistem standar keamanan berkendara.
4. Tidak adanya sarana promosi yang dapat memperluas jangkauan pemasaran.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Solusi yang ditawarkan adalah strategi pemberdayaan tukang ojek yang tergabung dalam kelompok Anterin sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan pelayanan yang prima. Sistem yang dirancang diharapkan mampu menguatkan dan mengembangkan organisasi/ kelompok Anterin dan menunjang kemandirian dan kewirausahaan sehingga dapat menambah penghasilan untuk memberi kontribusi tambahan terhadap ekonomi keluarganya.

Strategi pemberdayaan berupa pelatihan pelayanan prima, bekal ketrampilan standar keamanan berkendara dan pelatihan menggunakan media online yang digunakan untuk promosi dan koordinasi.

Tahap I. Pelatihan Pelayanan Prima

Dengan adanya Standar Pelayanan Prima, para tukang ojek yang tergabung dalam organisasi kelompok ANTERIN mempunyai ketrampilan berkomunikasi efektif dalam memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan. Di samping itu adanya pengembangan jenis layanan antara lain:

- a. Jasa Antar pelanggan yaitu jasa mengantarkan pelanggan sampai tujuan.
- b. Jasa Antri yaitu melayani kebutuhan pelanggan yang membutuhkan proses antri misal antri pembelian tiket, antri pembayaran dll.
- c. Jasa Kurir yaitu melakukan pengiriman surat maupun barang pelanggan ke tujuan.
- d. Jasa Belanja yaitu membelanjakan pelanggan sesuai pesanan atau menawarkan barang dari toko kepada pelanggan

Tahap II. Pelatihan *Safety Riding*

Ketrampilan para tukang ojek yang tergabung dalam organisasi kelompok ANTERIN dalam berkendara akan meningkat sesuai standar keamanan berkendara sehingga pelanggan lebih nyaman dan aman. Disamping itu juga para tukang ojek dapat merawat kendaraannya sehingga pengeluaran untuk perbaikan kendaraan akan berkurang.

Tahap III. Pelatihan Penggunaan Media Sosial

Para tukang ojek bisa memanfaatkan media online sebagai media promosi untuk memperluas jangkauan pemasaran jasa ojek motor. Disamping itu penggunaan media online dapat meningkatkan citra dan dapat menjangkau konsumen kalangan menengah ke atas.

Transformasi sistem ojek tradisional kearah sistem Ojek Online perlu dilakukan guna menggeser budaya kerja tukang ojek sesuai perkembangan perilaku masyarakat. Perkembangan teknologi informasi merupakan faktor utama berbasis bisnis online melalui Internet yang merupakan infrastruktur yang ideal untuk menjalankan bisnis melalui jaringan global. Bisnis yang dilakukan secara online memungkinkan terjalinnya komunikasi dan interaksi satu sama lain, memperkuat hubungan dengan rekan bisnis atau konsumen dengan lebih efisien. Perusahaan yang menggunakan sistem online dengan jaringan terintegrasi akan bisa melayani masyarakat dengan cepat. Keuntungan lain dari perusahaan yang menjalankan bisnisnya secara online adalah mampu menyerap banyak pelanggan dari berbagai kalangan dengan sangat cepat.

Teknik promosi dilakukan secara online dengan memaksimalkan penggunaan berbagai sosial media misalnya facebook, twitter, instagram dan aplikasi online yang dapat diinstall di smartphone pelanggan. E-Business real time merupakan aplikasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat urban dengan gaya hidup baru dalam menggunakan transportasi umum.

KESIMPULAN

Solusi yang ditawarkan adalah strategi pemberdayaan tukang ojek yang tergabung dalam kelompok Anterin sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan pelayanan yang prima. Sistem yang dirancang diharapkan mampu menguatkan dan mengembangkan organisasi/kelompok Anterin dan menunjang kemandirian dan kewirausahaan sehingga dapat menambah penghasilan untuk memberi kontribusi tambahan terhadap ekonomi keluarganya. Sistem bisnis online melingkupi keamanan, fleksibilitas, integrasi, optimasi, efisiensi, yang pada akhirnya dapat meningkatkan produktivitas dan profit.

DAFTAR PUSTAKA

- Buku Saku Kader PKK. (2007). Tim Penggerak PKK Kabupaten Garut.
Ilhamsyah, (2012). Transformasi Media Periklanan dalam Sosial Media (Analisis Iklan pada Fan Page Facebook WRP), Jurnal Seni Rupa & Desain Vol.1 No.1 2012
Soetomo. (2011). Pemberdayaan Masyarakat. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
Soemantadiredja, Adrian, dkk, (2015). Penerapan E-Bisnis pada Gojek. Sekolah Bisnis Intitut Pertanian Bogor.