



---

## PELATIHAN PERAWATAN KENDARAAN DENGAN APLIKASI *SMART SERVICE* UNTUK *DRIVER ONLINE* DI KOTA SEMARANG

Oleh

Abdurrahman<sup>1</sup>, Andri Setiyawan<sup>2</sup>, Lelu Dina Apristia<sup>3</sup>, Sarwi Asri<sup>4</sup>, Doni Yusuf F. <sup>5</sup>, Rizal Alvindo<sup>6</sup>, Muhammad Syamsuddin N.I<sup>7</sup>

<sup>1,2,3,4,5,6,7</sup>Universitas Negeri Semarang

E-mail: <sup>1</sup>[abdurrahman@mail.unnes.ac.id](mailto:abdurrahman@mail.unnes.ac.id)

---

### Article History:

Received: 15-08-2022

Revised: 20-08-2022

Accepted: 20-09-2022

### Keywords:

Pelatihan, Kendaraan, Driver Online

**Abstract:** *Kebutuhan akan moda transportasi yang instan dan dapat diandalkan semakin tinggi. Dalam periode 5 tahun terakhir perkembangan driver online sangat cepat seperti hadirnya Gojek, Grab, dan Maxim. Perlunya pengetahuan tentang service kendaraan bagi driver online untuk kesehatan kendaraan yang digunakan sehari-hari. Metode yang digunakan dalam pengabdian ini adalah sosialisasi secara langsung. Hasil yang didapat dalam pelaksanaan pengabdian ini, terdapat 10 driver online dari mitra yang berbeda yang mengikuti pelatihan perawatan kendaraan. Driver Online mendapatkan pelatihan terkait dasar service kendaraan atau Basic Knowledge of Service sebagai saran meningkatkan awareness terhadap kendaraan. Terdapat peningkatan sebesar 83% pada aspek pengetahuan dasar service kendaraan*

---

## PENDAHULUAN

Layanan ojek online mengalami penurunan jumlah penumpang karena isu kesehatan akibat pandemi COVID-19. Pandemi COVID-19 muncul pada awal tahun 2020 yang menyebarkan ke seluruh dunia (Prasetya, Harjanto, and Setiyawan 2020; UNICEF 2020; Andri Setiyawan 2021; Andri Setiyawan and Kurniawan 2021). Perkembangan teknologi informasi khususnya dalam integrasi aplikasi moda transportasi berbasis online turut menambah alternatif pilihan bagi masyarakat. Di Indonesia terdapat dua pemain besar dalam jasa transportasi berbasis aplikasi daring yaitu Gojek dan Grab (Michael Christian and Glisina Dwinoor Rembulan 2020). Berbagai kemudahan dan fasilitas yang menarik yang dapat membentuk kepuasan dan loyalitas pelanggan turut disajikan oleh penyedia jasa moda transportasi berbasis aplikasi online. Seiring dengan perkembangan zaman, teknologi, moda transportasi, angkutan umum online menjadi tren (Fiqri Rivaldy Perdana and Uutami Sylvia Lestari 2018).

Perkembangan transportasi juga mencakup pada cara pemesanan dan pembayaran transaksi atas jasa transportasi. Dahulu, pengguna jasa transportasi memesan via telepon dan kemudian membayar jasa dengan uang tunai. Saat ini masyarakat yang berada di Kota Semarang, baik penduduk maupun pendatang, dihadapkan pada transportasi umum tipe kedua yang baru, yaitu transportasi umum tidak dalam trayek yang berbasis aplikasi dalam smartphone, atau yang biasa disebut taksi online (M Anis Januar and Lenna Kriswati 2019).



Pada tahun 2010 perusahaan provider transportasi online seperti Gojek hadir memberikan solusi serta kemudahan kepada masyarakat untuk mencapai tujuan dengan menggunakan moda transportasi kendaraan roda dua melalui aplikasi berbasis android (Sugiyarto, Desilia Purnama Dewi, and Edi Junaedi 2021). Perubahan metode penggunaan transportasi ini sebenarnya tidak berbeda jauh dengan moda transportasi konvensional yang sudah ada. Hanya sedikit mengalami perubahan pada system dan mekanisme pemesanan dan pembayaran yang harus dilakukan oleh penggunaan jasa moda transportasi berbasis aplikasi ini. Pada awal kehadiran moda transportasi berbasis aplikasi seperti Gojek ataupun Grab, banyak mengalami penolakan dari pelaku usaha moda transportasi konvensional yang selama ini sudah merasa nyaman.

Disampaikan oleh Ketua DPRD Kota Semarang Bapak Supriyadi bahwa jumlah driver online di Semarang sudah mencapai 4.400-an orang (Aji 2017). Peningkatan jumlah ini disertai dengan peningkatan layanan antar/pesan makanan via online. Pada awal hadir moda transportasi berbasis aplikasi mengalami penolakan di setiap daerah, khususnya di kota besar, mereka yang menolak ini adalah kelompok yang merasa terancam kepentingannya. Perkembangan teknologi sangat pesat yang awalnya hanya menggunakan pesan berbasis sms gateway, saat ini semua sudah lebih terintegrasi dengan kemudiah teknologi yang dikembangkan untuk moda transportasi berbasis aplikasi (Andri Setiyawan 2017; Andri Setiyawan and Purnama 2013; A Setiyawan, Prasetya, and Hastawan 2021). Di era industri 4.0 penggunaan teknologi diimplementasikan kepada semua aspek kegiatan baik dalam pendidikan maupun dalam aktivitas wirausaha (Sunyoto and Setiyawan 2021; Hadromi Adhetya Kurniawan Andri Setiyawan Achmad Faizal Bachri Khoerul Nofa Candra Permana 2020; A Setiyawan et al. 2021).

Komunitas Konsumen Indonesia (KKI) mengungkapkan hasil survei yang menunjukkan transportasi online lebih menjadi pilihan daripada transportasi publik yang disediakan oleh pemerintah. Alasannya, transportasi online dinilai lebih praktis, aman dan nyaman. Namun dalam perjalanan banyak kendala yang dialami moda transportasi ini. Driver menggunakan kendaraan milik pribadi dalam menjalankan jasa transportasi online. Driver online merupakan orang yang bekerja secara free time dalam bermitra dengan penyedia jasa aplikasi online artinya seorang driver online bebas memilih waktu kapan bekerja yang tak terbatas waktu. Sehingga, driver sering lalai dalam perawatan kendaraan yang dapat menyebabkan pelayanan kepada konsumen menurun. Penyebab selanjutnya adalah awareness atau kesadaran yang rendah akan perawatan rutin, hal tersebut menjadikan permasalahan saat driver menjalankan tugasnya. Perawatan atau servis berkala merupakan kegiatan merawat, menyetel, memperbaiki, mengencangkan, mengganti part-part pada kendaraan yang mengalami penurunan kinerja yang dilakukan dalam interval waktu tertentu secara berkala. Tujuan melakukan perawatan berkala yaitu untuk mengembalikan performa mesin agar mendekati kondisi spesifikasi semula.



Gambar 1. Driver online yang mengalami masalah pada kendaraannya

Konsumen atau penumpang akan memberikan penilaian setelah mendapatkan jasa layanan antar. Penilaian atau rating yang diberikan konsumen merupakan rapot bagi seorang driver online. Melalui rating ini konsumen dapat melihat histori atau pelayanan sebelumnya. Jika kendaraan yang dimiliki oleh driver online memiliki performa yang kurang baik, maka akan mempengaruhi penilaian dari konsumen dan berpotensi dapat diberhentikan oleh mitra jika driver mendapatkan penilaian bintang 1. Penilaian oleh mitra aplikasi menggunakan skala 1 sampai dengan 5. Semakin besar bintang atau angkanya maka menunjukkan pelayanan yang memuaskan.

Driver online rata-rata dari masyarakat umum yang tidak memiliki pengetahuan khusus terkait perawatan kendaraan. Maka perlunya penerapan Iptek dalam menyelesaikan masalah ini. Peningkat servis kendaraan perlu dimiliki oleh seorang driver sebagai upaya pencegahan kendaraan rusak. Selain itu, gaya berkomunikasi dengan konsumen juga menjadi masalah yang dapat mempengaruhi performa seorang driver online. Sistem kerja aplikasi transportasi online berdampak besar terhadap peningkatan kinerja driver transportasi online (Mahmud Yunus et al. 2019).

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, kiranya perlu dilakukan peningkatan performa Driver Online dan Perawatan Kendaraan dengan Aplikasi Smart Service melalui pelatihan dan pendampingan. Adanya pelatihan dan pendampingan tersebut, diharapkan dapat meningkatkan awareness driver online untuk melakukan perawatan kendaraan rutin, sehingga dapat meningkatkan performa dan pelayanan kepada konsumen.

## METODE

Metode yang digunakan adalah metode pendampingan dan pemberdayaan yang terdiri dari beberapa kegiatan, di antaranya: persiapan, perencanaan, sosialisasi, dan evaluasi.



Gambar 2. Metode Pelaksanaan



## HASIL

Pada minggu ketiga bulan Agustus 2022 ini tim pengabdian telah melaksanakan kegiatan pengabdian pada tanggal 23 Agustus 2022. Kegiatan tersebut dihadiri oleh 10 *driver online* dari aplikasi yang berbeda, yang terdiri dari:

Tabel 1. Peserta dari Mitra Driver Online

No	Nama Driver Online	Mitra Aplikasi (Gojek/Shopee/Grab)
1	Farras Rafael	Shopee
2	Teofilus Osario	Shopee
3	M. Bariq Safir	Shopee
4	Reza Rakhmadi	Shopee
5	Arya Dafa S	Gojek
6	Indra Irawan	Gojek
7	Juni Aldi	Shopee
8	M. Wahyu	Shopee
9	Amjad	Shopee
10	Fendi	Gojek

Tempat pelaksanaan di Atas Kota Cofee Kota Semarang lantai 2 lengkap dengan peralatan berupa LCD, sound system, meja meeting dan kursi. Pelaksanaan kegiatan dilaksanakan pada pukul 08:00 WIB sesuai dengan perencanaan dengan salah satu koordinator. Sebelum kegiatan dimulai peserta mengisi presensi yang disediakan oleh panitia pada meja pendaftaran. Susunan acara kegiatan ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 2. Susunan Acara Kegiatan

Waktu	Sesi	Kegiatan
08:00-08:30 WIB	Registrasi	Persiapan ruang dan peserta
08:30-09:00 WIB	Pembukaan	Pembukaan Acara
09:00-10:00 WIB	Materi 1	Materi Dasar Pengetahuan Service Kendaraan
10:00-11:00 WIB	Materi 2	Pengenalan Aplikasi <i>Smart Service</i>
11:00-11:30 WIB	Diskusi	Diskusi dengan <i>driver online</i>
11:30-12:00	Penutup	Penutup Acara

Diawal kegiatan dilaksanakan pretest dahulu untuk mengetahui tingkat pengetahuan di awal. Pretest menggunakan media *google form* yang dikerjakan langsung menggunakan *smartphone* masing-masing. Kemudian, pada materi pertama disampaikan terkait pengetahuan dasar *service* kendaraan. Pengetahuan tentang dasar perawatan kendaraan menjadi hal yang sangat penting, hal ini di dasarkan untuk meningkatkan kesadaran akan perawatan berkala pada kendaraan, terkait dengan performa kendaraan yang digunakan oleh *driver*. Oleh karena itu dibutuhkan pelatihan dasar pengetahuan perawatan kendaraan yang sesuai prosedur. Adanya pelatihan tersebut diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan kesadaran perawatan kendaraan berkala.

Pelatihan ini Dasar Pengetahuan Perawatan kendaraan (Basic Knowledge of service) dilakukan oleh orang yang ahli di bidangnya, yaitu Andri Setiyawan, S.Pd., M.Pd. dosen dari Jurusan Teknik Mesin FT. Dengan adanya pendampingan dan pemberian pengetahuan



tersebut diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang Perawatan kendaraan (Basic Knowledge of service).



Gambar 3. Penyampaian Materi *Basic Knowledge of Service*

Pada akhir sesi dilakukan diskusi dengan *driver online* untuk menggali informasi kepada *driver online* apa saja yang dialami ketika berada di lapangan terkait dengan kendaraan yang digunakan. Salah satu *driver online* menyampaikan bahwa pentingnya merawat kendaraan dapat berpengaruh terhadap kecepatan pengantaran dan kepuasan pelanggan. Pelanggan akan memberikan penilaian setelah *driver* menyelesaikan pesanan, baik pengantaran penumpang, paket, atau *food*.

## KESIMPULAN

Kesimpulan dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini antara lain, pertama terselenggaranya Kegiatan Peningkatan Performa *Driver Online* dan Perawatan Kendaraan dengan Aplikasi *Smart Service* di Kota Semarang dengan baik. *Driver Online* mendapatkan pelatihan terkait dasar *service* kendaraan atau *Basic Knowledge of Service* sebagai saran meningkatkan *awareness* terhadap kendaraan. Terdapat peningkatan sebesar 83% pada aspek pengetahuan dasar *service* kendaraan.

## DAFTAR REFERENSI

- [1] Aji. 2017. "Jumlah Pengejek Online Sudah 4.400 Orang." *TribunJateng.Com*. March 26, 2017.
- [2] Fiqri Rivaldy Perdana, and Uutami Sylvia Lestari. 2018. "ANALISIS KINERJA OJEK ONLINE DI KOTA BANJARBARU." *Jurnal Keilmuan Teknik Sipil* 1, no. 2.
- [3] Hadromi Adhetya Kurniawan Andri Setiyawan Achmad Faizal Bachri Khoerul Nofa Candra Permana, Abdurrahman. 2020. "A Practicum Learning Management Model for Productive Materials Based on the Needs of Industry 4.0 in Vocational School." *International Journal of Innovation, Creativity and Change* 14, no. 3.
- [4] M Anis Januar, and Lenna Kriswati. 2019. "ANALISIS KEBUTUHAN MASYARAKAT TERHADAP TRANSPORTASI BERBASIS APLIKASI DAN KONVENSIONAL DI KOTA



- MALANG.” Jurnal Pangripta 1, no. 2.
- [5] Mahmud Yunus, Ety Soesilowati, Dewi Liesnoor Setyowati, and Thriwaty Arsal. 2019. “Analisis Sistem Kerja Aplikasi Transportasi Online Dalam Peningkatan Kinerja Driver.” SEMINAR NASIONAL PASCASARJANA 2019.
- [6] Michael Christian, and Glisina Dwinoor Rembulan. 2020. “Eksistensi Moda Transportasi Berbasis Aplikasi Daring: Analisis Loyal-Kontraproduktif Pengguna Dengan Kebijakan Pemerintah Sebagai Efek Pemoderasi.” Journal of Busines and Applied Science 13, no. 2.
- [7] Prasetya, T A, C T Harjanto, and A Setiyawan. 2020. “Analysis of Student Satisfaction of E-Learning Using the End-User Computing Satisfaction Method during the Covid-19 Pandemic.” In Journal of Physics: Conference Series, 1700:012012. IOP Publishing.
- [8] Setiyawan, A, L C Manggalasari, T A Prasetya, Towip Towip, and W Noviansyah. 2021. “Development of Hydraulic Cylinder Excavator Learning Media Based on Augmented Reality with Shapr 3D.” Journal of Physics: Conference Series 2111, no. 1 (November): 012008. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/2111/1/012008>.
- [9] Setiyawan, A, T A Prasetya, and A F Hastawan. 2021. “Usability Evaluation of Assignment and Monitoring Information Learning System of Internship Students Based on SMS Gateway with Raspberry Pi.” In IOP Conference Series: Earth and Environmental Science, 700:012021. IOP Publishing.
- [10] Setiyawan, Andri. 2017. “Pengembangan Sistem Informasi Penugasan Dan Monitoring Siswa Prakerin Berbasis SMS Gateway Dengan Raspberry Pi.” Universitas Negeri Yogyakarta.
- [11] ———. 2021. “Internship Regulations in Vocational Education during the Covid-19 Pandemic.” VANOS Journal of Mechanical Engineering Education 6, no. 2.
- [12] Setiyawan, Andri, and Arief Kurniawan. 2021. “The Effect of Pandemic Covid-19 into Internship Activity of Mojokerto Vocational High Schools.” JOVES (Journal of Vocational Education Studies) 4, no. 1: 125–30.
- [13] Setiyawan, Andri, and Bambang Eka Purnama. 2013. “Pembuatan Sistem Informasi Akademik Berbasis Web Pada Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Ngadirojo.” IJNS- Indonesian Journal on Networking and Security 2, no. 4.
- [14] Sugiyarto, Desilia Purnama Dewi, and Edi Junaedi. 2021. Moda Transportasi Berbasis Aplikasi. Banten: UNPAM PRESS.
- [15] Sunyoto, Sunyoto, and Andri Setiyawan. 2021. “Entrepreneurship Education in Vocational Schools in Indonesia.” In Education at the Intersection of Globalization and Technology. IntechOpen.
- [16] UNICEF. 2020. “Education and COVID-19.” 2020. <https://data.unicef.org/topic/education/Covid-19/>.