



Implementasi Strategi Keamanan dan Kenyamanan Penumpang Masa Pandemi Covid19 pada PT. Family Raya

Anita Ade Rahma¹, Febri Aldi², Nila Pratiwi³

¹Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Putra Indonesia YPTK Padang

²Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Putra Indonesia YPTK Padang

³Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Putra Indonesia YPTK Padang

¹anitaaderahma@upiypk.ac.id*, ²febrialdi@upiypk.ac.id, ³nilapратиwi8@gmail.com

Abstract

Transportation is one of the most important needs in human life. The use of this transportation is closely related to the importance of feeling safe and comfortable for passengers. It is very important to pay attention to safety and comfort in order to create passenger satisfaction. PT. Family Raya as an object of Community Service requires good security and comfort strategy management in order to achieve sustainable passenger satisfaction. For this reason, this community service activity is carried out at PT. Family Raya, which involved all employees in the marketing sector, where in this activity the service team recommended a strategy for passenger safety and comfort. Through this activity, the evaluation results showed that the employees of PT. Family Raya has understood very well and benefited from the formulation of this strategy in order to achieve passenger satisfaction goals.

Keywords: transportation; strategy; safety, comfort; satisfaction

Abstrak

Transportasi merupakan salah satu kebutuhan terpenting pada kehidupan manusia. Penggunaan transportasi ini sangatlah erat kaitannya dengan pentingnya rasa aman dan nyaman bagi penumpang. Keamanan dan kenyamanan ini sangat penting diperhatikan agar terciptanya kepuasan penumpang. PT. Family Raya sebagai objek Pengabdian Masyarakat membutuhkan manajemen strategi keamanan dan kenyamanan yang bagus demi tercapainya kepuasan penumpang yang berkelanjutan. Untuk itu kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan di PT. Family Raya yang melibatkan seluruh pegawai bidang pemasaran dimana dalam kegiatan ini tim pengabdian merekomendasikan strategi keamanan dan kenyamanan penumpang. Melalui kegiatan ini, hasil evaluasi menunjukkan bahwa pegawai PT. Family Raya telah memahami dengan sangat baik dan memperoleh manfaat dari penyusunan strategi tersebut agar tujuan kepuasan penumpang tercapai.

Kata kunci: transportasi; strategi; keamanan; kenyamanan; kepuasan

© 2020 JLARI

1. Pendahuluan

Tridharma perguruan tinggi merupakan tugas pokok dari seorang dosen yang terdiri dari pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengembangan, dan pengabdian masyarakat. Salah satu dari tugas pokok tersebut menuntut dosen untuk terjun langsung mengaplikasikan ilmu yang telah di peroleh serta menyelaraskan dengan penelitian yang telah dilakukannya. Kegiatan ini merupakan kegiatan yang membawa dampak sangat positif terhadap lingkungan masyarakat kampus dan masyarakat umum.

Pelaksanaan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat membutuhkan kerja sama yang solid antara pihak diantaranya yaitu pihak kampus termasuk mahasiswa, pihak pemerintah daerah dan masyarakat itu sendiri.

Kerjasama yang dilakukan adalah kerjasama yang saling menguntungkan berbagai pihak. Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) merupakan salah satu bentuk kegiatan instruksional yang dilaksanakan oleh suatu lembaga pendidikan formal. PKM juga menjadi salah satu metode dalam proses belajar mengajar yang dapat mengembangkan tiga ranah dalam pendidikan yaitu ranah kognitif, afektif dan psikomotorik.

Transportasi merupakan sarana penting dalam perputaran roda perekonomian [1].Kebutuhan khalayak akan transportasi tak dapat diacuhkan oleh pihak manapun, transportasi menjadi sarana penghubung langsung antar daerah, sehingga fungsi transportasi menjadi sangat vital. Transportasi darat merupakan urat nadi dalam menempuh jarak darat. Seiring berjalannya waktu dan berkembangnya pengetahuan masyarakat

khususnya Indonesia tuntutan perusahaan untuk mediasikan diri pada konsumen harus semakin di prioritaskan.

Mitra PKM yang dipilih tim adalah salah satu perusahaan jasa yang bergerak di bidang transportasi darat yaitu “ PT. Family Raya Ceria Cabang Padang” yang terletak di Jln Raya By Pass, Lubuk Begalung, Padang, Sumatera Barat. Perusahaan jasa ini merupakan sebuah usaha yang mampu membuka peluang kerja dan mengurangi tingkat pengangguran bagi masyarakat.

Pemilihan PT. Family Raya Ceria Cabang Padang ini sebagai objek PKM dengan alasan bahwa di perusahaan jasa ini masih kurangnya perhatian terhadap sistem keamanan dan kenyamanan yang diterapkan di PT. Family Raya Ceria Cabang Padang. Sehingga diperlukan evaluasi serta peningkatan terhadap pencapaian kepuasan penumpang. Berdasarkan permasalahan tersebut tim peneliti mengangkat judul “Implementasi Strategi Keamanan Dan Kenyamanan Penumpang Masa Pandemi Covid19 Pada Pt. Family Raya”.

2. Metode Kegiatan

Transportasi merupakan hal yang tak terpisahkan dengan kehidupan manusia. Segala kegiatan membutuhkan transportasi baik itu transportasi darat, laut dan udara. Dikarenakan sungguh eratnya transportasi ini pada setiap kegiatan tentunya sangat dibutuhkan adanya keamanan, kenyamanan, serta kepuasan penumpang sebagai pemakai.

Keamanan merupakan suatu kondisi dimana orang merasa bebas dari rasa takut [2]. Secara harfiah pengertian keamanan dari Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah keadaan bebas dari bahaya. Istilah ini bisa digunakan dengan hubungan kepada kejahatan, segala bentuk kecelakaan, dan lain-lain. Keamanan adalah usaha dalam melindungi sesuatu dari hal yang di anggap tidak baik atau tidak menguntungkan. Jadi Keamanan Transportasi merupakan keadaan yang terwujud dari penyelenggaraan transportasi yang bebas dari gangguan atau tindakan yang melawan hukum[3].

Kenyamanan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan suatu kondisi nyaman, bersih, indah, dan sejuk yang dapat dinikmati pengguna jasa[4]. Kenyamanan sebagai suatu keadaan telah terpenuhinya kebutuhan dasar manusia yang bersifat individual dan holistik. Dengan terpenuhinya kenyamanan dapat menyebabkan perasaan sejahtera pada diri individu tersebut. Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa Kenyamanan adalah suatu kontinum perasaan dari paling nyaman sampai dengan paling tidak nyaman yang dinilai berdasarkan persepsi masing-masing individu pada suatu hal yang dimana

nyaman pada individu tertentu mungkin berbeda dengan individu lainnya.

Kepuasan adalah perasaan senang maupun kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk maupun jasa yang dirasakan dengan yang diharapkan [5], [6]. Jadi tingkat kepuasan penumpang merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan [7]. Ada beberapa manfaat yang akan tercipta dari kepuasan penumpang, diantaranya memberikan dasar untuk melakukan pembelian tiket transportasi ulang [8], [9], akan tercipta hubungan antara perusahaan dengan penumpang yang menjadi harmonis [10].

PT. Family Raya Ceria Cabang Padang merupakan perusahaan jasa yang bergerak di bidang transportasi darat yang menyediakan berbagai macam bus dengan kualitas terbaik untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Kepuasan konsumen bergantung dari keberhasilan pemasar dalam menyampaikan nilai pada pelanggan. Konsumen yang puas karena kebutuhannya terpenuhi akan menjadi sesuatu yang menguntungkan perusahaan. Dengan kata lain, tujuan perusahaan akan dicapai melalui pencapaian tujuan konsumen.

Dengan kata lain, pemasar mesti mengaktualisasikan harapan konsumen menjadi sebuah kepuasan. Hal tersebut menjadi kunci penting keberhasilan sebuah perusahaan. Konsumen yang puas karena kebutuhannya terpenuhi akan menjadi sesuatu yang menguntungkan perusahaan. Dengan kata lain, tujuan perusahaan akan dicapai melalui pencapaian tujuan konsumen.

Awal adanya perusahaan ini dimulai dengan dua unit transportasi pada tahun 1996. Pada 21 September 2006, CV. Family Raya Transport bertransformasi menjadi PT. Family Raya Ceria Sejati yang berbentuk Perseroan Terbatas (PT). Seiring berjalannya waktu, kerja keras membuahkan perkembangan pesat. Perusahaan Otobus ini menambah unit-unit armadanya juga trayek-trayek dituju sampai tahun 2019 sudah mencapai 58 unit. Selain itu, penambahan armada dan trayek juga berlanjut dengan pelayanan pariwisata.

PT. Family Raya Ceria Cabang Padang dengan Direktur pusat “ Bapak Reno Saputra “ dan Kepala Cabang Padang “ Bapak Fadilah “ dengan jumlah Karyawan atau pekerja pada PT. Family Raya Ceria Cabang Padang ini berjumlah 6 orang pekerja dan total karyawan pada seluruh cabang PT. Family Raya Ceria Cabang Padang ini sekitar 70 Orang.

Transportasi yang ada pada PT. Family Raya Ceria Cabang Padang berjumlah 38 unit yang terbagi menjadi dua yaitu transportasi eksklusif dan ac biasa. Rute perjalanan transportasi family raya ini mulai dari jam 11.00 wib dari Padang – Solo, Jam 16.00 wib Padang – Jakarta, Jam 19.00 wib Padang – Jambi dan Jam 20.00 wib Padang – Bangko. Rute terjauh PT. Family Raya

Ceria Cabang Padang yang ditempuhnya ialah dari Padang – Solo selama 2 hari 3 malam dengan enam kali pemberhentian atau istirahat makan atau lainnya.

Perusahaan PT. Family Raya Ceria Cabang Padang ini membuat tarif masing-masing tujuan daerah yaitu Tujuan Padang – jogja – solo = 500.000, Padang – Jambi = 190.000, Padang – Bangko = 120.000 ac dan 90.000 Transportasi Ekonomi. PT. Family Raya Ceria Cabang Padang juga menyediakan snack untuk penumpangnya, dikarenakan menempuh perjalanan yang lumayan jauh untuk mencapai tujuannya. Rute yang paling banyak diminati atau yang paling banyak pemesanan ialah tujuan Padang – Jambi dan setiap harinya sebanyak 40 penumpang.

Setiap harinya PT. Family Raya Ceria Cabang Padang ini menyediakan empat transportasi untuk menuju daerah yang telah ditentukan sebelumnya, perusahaan ini hanya menyediakan transportasi lebih bila hanya lebaran saja, dengan menambah 2 unit transportasi lagi dikarenakan banyak penumpang yang memesan bahkan sampai tidak kebagian tiket untuk naik transportasi PT. Family Raya Ceria Cabang Padang ini.

Berdasarkan informasi yang kami temukan di lapangan masalah yang dihadapi oleh PT. Family Raya Ceria Cabang Padang ini adalah dengan alasan bahwa masih kurangnya strategi keamanan dan kenyamanan yang diterapkan pihak PT. Family Raya Ceria Cabang Padang. Sehingga diperlukan peningkatan terhadap Strategi Keamanan dan Kenyamanannya.

2.1 Lingkup Pelaksanaan

Adapun lingkup pelaksanaan kegiatan PKM ini yakni menyediakan materi dan modul tentang kegiatan yang akan dilakukan bagi para pengurus peserta kegiatan. Setelah itu, memberikan sosialisasi bagaimana dapat merenovasi transportasi agar dapat diminati oleh banyak masyarakat. Lalu, memberikan sosialisasi tentang keamanan dan kenyamanan bagi penumpang terhadap PT. Family Raya Ceria Cabang Padang. Dari kegiatan ini diharapkan dapat membuat PT. Family Raya Ceria Cabang Padang merasa puas terhadap inovasi dan pengembangan yang diberikan. Serta dapat meyakini pihak PT. Family Raya Ceria Cabang Padang bahwa transportasi yang telah melakukan perubahan melalui strategi dapat memberikan keamanan dan kenyamanan dalam perjalanan.

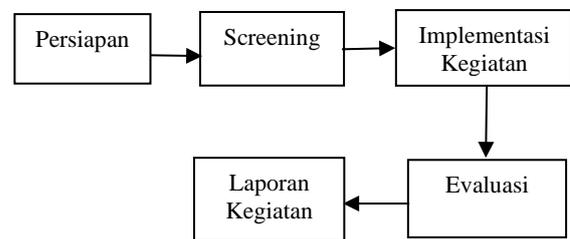
2.2 Prosedur Kerja

Dalam pelaksanaan kegiatan, metode dan langkah yang dilakukan yakni yang pertama melakukan rapat koordinasi bersama tim PKM-BM UPI YPTK Padang dalam waktu yang terukur dan tersistem. Lalu yang kedua adalah memilih tema dan kebijakan-kebijakan

penting terkait bentuk kegiatan yang akan diselenggarakan. Langkah ketiga yakni melakukan survey lokasi dengan cara mendatangi langsung tempat atau lokasi kegiatan. Kegiatan ini diakhiri dengan membuat kerjasama berupa pengadaan jadwal kegiatan PKM-BM. Lalu langkah keempat yaitu mendata dengan baik seluruh peserta kegiatan dan fasilitas yang dapat digunakan selama kegiatan. Dan yang terakhir yaitu merealisasikan seluruh agenda diatas secara tertulis dalam naskah proposal kegiatan PKM-BM. Kemudian menyerahkannya kepada LPPM UPI YPTK Padang yang sesuai dengan arahan dan prosedur yang telah ditentukan.

2.3 Metode Pelaksanaan Kegiatan

Metode yang dilakukan dalam pelaksanaan praktek lapangan kerja ini antara lain :



Gambar 1. Alur pelaksanaan PKM

Persiapan

Persiapan dari kegiatan ini mencakup beberapa prosedur yakni menyiapkan materi terlebih dahulu lalu mengadakan survey lokasi dan juga membuat proposal dan proses persetujuan lokasi pengabdian kepada masyarakat.

Screening

Setelah memaksimalkan persiapan, screening kemudian menjadi agenda selanjutnya. Ada beberapa tahap yang dilakukan yaitu menyiapkan pembicara dan panitia sebelum acara. Selain itu, memastikan semua alat-alat siap dibawa ke lokasi. Serta memastikan semua kebutuhan acara seperti transportasi dan spanduk.

Implementasi Kegiatan

Adapun implementasi kegiatan terdiri dari rangkaian beberapa kegiatan yakni menyelenggarakan sosialisasi dengan materi penyusun laporan keuangan aktivitas. Serta meningkatkan kemampuan dan kinerja SDM bagian pemasaran dalam meningkatkan penjualan sesuai dengan standar yang berlaku.

Evaluasi

Adapun bentuk evaluasi yang menjadi indikator kegiatan ini berhasil berjalan dengan baik atau tidaknya yakni dengan mengecek kehadiran semua SDM bagian pemasaran dalam mengikuti kegiatan PKM ini. Lalu memastikan seluruh kegiatan sosialisasi dapat

terlaksana dengan lancar dan sukses. Serta 70% SDM mampu memahami strategi pemasaran yang berlaku. Serta ilmu pengetahuan dan pemahaman Mitra terutama tentang strategi keamanan dan kenyamanan penumpang meningkat. Mitra dapat menentukan strategi terbaik yang akan dipilihnya untuk menyelesaikan permasalahannya.

Laporan Kegiatan

Untuk mencapai tujuan yang diinginkan, maka dalam realisasi program tersebut diharapkan mitra dapat berpartisipasi dalam kegiatan seperti menjadi peserta sosialisasi, menerima teori, konsep, diskusi, Tanya jawab serta hal-hal lain yang diberikan selama proses kegiatan berlangsung. Dan juga menyediakan tempat dan fasilitas yang dibutuhkan selama proses kegiatan berjalan.

3. Hasil dan Pembahasan

Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan dengan penyampaian materi serta diskusi dengan objek PKM. Adapun materi yang disampaikan yakni sebagai berikut:

Pandemi Covid19

Pandemi Coronavirus 2019–2020 atau dikenal sebagai pandemi COVID-19 adalah peristiwa menyebarnya penyakit coronavirus 2019 (Bahasa Inggris: coronavirus disease 2019, disingkat COVID-19) di seluruh dunia. Wabah Covid-19 pertama kali dideteksi di Kota Wuhan, Provinsi Hubei, Tiongkok pada bulan Desember 2019, dan ditetapkan sebagai pandemi oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) pada 11 Maret 2020 hingga 23 April 2020, lebih dari 2.000.000 kasus covid-19 telah dilaporkan di lebih dari 210 negara dan wilayah, mengakibatkan lebih dari 195,755 orang meninggal dunia dan lebih dari 781,109 orang sembuh.

Badan Kesehatan Dunia WHO dalam Report of the WHO-China Joint Mission on Coronavirus Disease 2019 (COVID-19), memberi penjelasan terkait penyebaran dan berbagai info lain terkait virus ini. WHO menyarankan prosedur perlindungan menghadapi penyebaran virus corona secara aerosol. Prosedur ini diterapkan di fasilitas kesehatan yang menangani kasus virus corona. Aerosol merujuk pada partikel padat atau cair dalam udara atau gas lain. Partikel ini melayang sebelum mendarat di permukaan sasaran.

Cara penyebaran virus Corona adalah melalui tetesan air liur (droplets) atau muntah (fomites), dalam kontak dekat tanpa pelindung. Transmisi virus Corona terjadi antara yang telah terinfeksi dengan orang tanpa patogen penyakit. Penyebaran virus Corona lewat duduk toilet, pegangan pintu kamar mandi, dan wastafel (fecal shedding) terjadi pada beberapa pasien. Namun

penyebaran virus Corona dengan fecal shedding, hingga kini bukan menjadi upaya transmisi utama. Langkah pencegahan lain adalah membiasakan jaga jarak dengan anggota masyarakat lain. Dengan jarak satu meter, risiko tertular virus Corona bisa ditekan.

Dengan semakin banyaknya penyebaran virus Covid-19, Pemerintah memberlakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Berdasarkan PP Nomor 21 Tahun 2020 Pasal 1, dijelaskan bahwa Pembatasan Sosial Berskala Besar merupakan pembatasan kegiatan tertentu dalam suatu wilayah yang diduga terinfeksi Coronavirus Disease 2019 (Covid-19).

PSBB itu sendiri merupakan salah satu strategi pemerintah dalam mencegah kemungkinan penyebaran virus Corona, yang mana juga telah tertuang di dalam aturan PMK Nomor 9 Tahun 2020. Tertulis pula di dalam aturan PMK Nomor 9 Tahun 2020 pasal 2, bahwa untuk dapat ditetapkan sebagai PSBB, maka suatu wilayah provinsi/kabupaten/kota harus memenuhi dua kriteria. Pertama, yaitu jumlah kasus atau kematian akibat penyakit meningkat dan menyebar secara signifikan secara cepat ke beberapa wilayah. Permenkes merupakan turunan Peraturan Pemerintah atau PP nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PP PSBB) dalam Rangka Percepatan Penanganan Covid-19.

Enam kegiatan inti aturan PSBB dalam pasal 13 Permenkes 9 tahun 2020 adalah: Perliburan sekolah dan tempat kerja, Pembatasan kegiatan keagamaan, Pembatasan kegiatan di tempat atau fasilitas umum, Pembatasan kegiatan sosial dan budaya, Pembatasan moda transportasi, Pembatasan kegiatan lainnya khusus terkait aspek pertahanan dan keamanan.

Dari ke enam aturan PSBB tersebut, salah satunya adalah Pembatasan moda transportasi, berkaitan dengan tema tentang Perusahaan transportasi darat yakni PT. Family Raya di Padang yang secara otomatis harus mengikuti peraturan PSBB yang berlaku saat ini.

Pembatasan moda transportasi masa pandemi Covid19

Berikut poin-poin mengenai pembatasan penggunaan moda transportasi yaitu: Selama pemberlakuan PSBB, semua kegiatan orang dan barang dihentikan sementara. Kecuali untuk pemenuhan kebutuhan pokok, kegiatan lain khusus terkait aspek pertahanan dan keamanan, serta kegiatan yang diperbolehkan selama pemberlakuan PSBB

Protokol kesehatan pada moda transportasi yaitu yang pertama menyemprot disinfektan kendaraan setelah digunakan. Kedua, menggunakan masker di dalam kendaraan. Ketiga, membatasi jumlah orang maksimal 50 persen dari kapasitas kendaraan. Keempat, tidak berkendara jika sedang mengalami gejala suhu tubuh di atas normal, batuk, pilek, diare dan sesak nafas. Kelima, membatasi jam operasional Kawasan tertentu

sesuai pengaturan dari Pemerintah Provinsi dan instansi terkait. Keenam, memastikan petugas dan penumpang moda transportasi tidak sedang mengalami suhu tubuh di atas normal dan sakit. Ketujuh, menerapkan jaga jarak fisik baik saat antre dan di dalam angkutan.

Strategi Keamanan dan Kenyamanan Penumpang masa pandemi Covid19

Strategi Keamanan masa Pandemi Covid19

Strategi yang dilakukan oleh Perusahaan Transportasi Family Raya untuk mengatasi agar karyawannya tetap dapat bekerja sehingga kondisi Perusahaan tetap stabil tanpa mengabaikan Aturan dari Pemerintah maka Perusahaan membuat kebijakan yakni yang pertama pengemudi memasang plastik pembatas antara driver dan penumpangnya, sebagai upaya pencegahan penularan Covid-19 di kendaraannya. Pemasangan plastik pembatas antara pengemudi dengan penumpang tersebut bertujuan untuk mencegah penyebaran Covid-19 sehingga memberikan kenyamanan dan keamanan kepada penumpang. Kedua, setiap pulang dan akan berangkat bertugas, driver diharuskan menyemprotkan disinfektan yang aman untuk manusia guna memastikan kebersihan dalam kendaraan. Ketiga, menggunakan masker dan menyediakan handsanitizer serta menjaga kebersihan diri.

Strategi Kenyamanan masa Pandemi Covid19

Strategi yang diterapkan Perusahaan Transportasi Online di Indonesia agar pemasukan Perusahaan tidak turun secara drastis tentunya dengan menciptakan kenyamanan pada penumpangnya. Hal ini bisa dilakukan dengan cara yaitu yang pertama memastikan bahwa jumlah penumpang dalam kendaraan tidak melebihi 40% kapasitas kendaraan. Kedua, pengaturan duduk antar penumpang yang sesuai dengan protokol kesehatan dan anjuran pemerintah untuk moda transportasi. Ketiga, sebaiknya setiap penumpang yang akan naik kendaraan harus membawa hasil rapid test yang menyatakan bebas dari Covid19. Keempat, setiap penumpang diukur suhu tubuh tidak melebihi dari 37 derajat celcius. Kelima, jika suhu tubuh penumpang tidak sesuai dengan aturan keberangkatan, maka perusahaan tidak mengizinkan penumpang tersebut untuk berangkat dan mengembalikan uangnya 100%. Keenam, memberikan pelayanan yang ramah kepada penumpang. Ketujuh, mengingatkan penumpang untuk tetap menggunakan masker dalam perjalanan. Kedelapan, menyediakan hand sanitizer untuk penumpang

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini memberikan hasil yang memuaskan dan menghasilkan sesuatu yang positif berupa terjalannya kerjasama antara PT. Family Raya dengan Tim PKM dengan saling bertukar pikiran berbagi informasi demi terciptanya kelancaran dan kesuksesan kegiatan PKM

ini. Besarnya minat dan antusias dari pihak PT. Family Raya sehingga kegiatan berlangsung dengan lancar dan efektif.

Adapun faktor penghambat pelaksanaan kegiatan pengimplementasian strategi keamanan dan kenyamanan penumpang masa pandemi Covid19 ini yakni keterbatasan waktu yang digunakan untuk melaksanakan kegiatan PKM ini di masa Pandemi Covid19.



Gambar 2. Dokumentasi Kegiatan PKM

4. Kesimpulan

Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) ini yakni dengan melakukan penyampaian materi serta memaparkan strategi keamanan dan kenyamanan penumpang pada Mitra PKM. Strategi yang diberikan disesuaikan dengan keadaan saat ini yakni masa pandemi Covid19. Hasil dari pelaksanaan PKM ini adalah adanya terjadi peningkatan pemahaman Mitra mengenai kepuasan penumpang serta Mitrapun dapat menerapkan strategi-strategi yang telah tim PKM berikan sebagai solusi menghadapi permasalahan yang terjadi terutama dalam kondisi pandemi Covid19 ini.

Saran bagi PT. Family Raya agar menerapkan strategi keamanan dan kenyamanan penumpang sesuai dengan masa pandemi Covid19 supaya terciptanya kepuasan penumpang serta juga terlindungi dari Covid19.

Daftar Rujukan

- [1] S. Silondae, A. A. Muthalib, and Ernawati, "Keterkaitan Jalur Transportasi dan Interaksi Ekonomi Kabupaten Konawe Utara dengan Kabupaten/Kota Sekitarnya," *J. Prog. Ekon. Pembang.*, vol. 1, no. 1, pp. 49–64, 2016.
- [2] P. Manik, M. Sitorus, and E. Sugiharti, "Pelayanan Terhadap Pengguna Angkutan Damri Trayek Bekasi Barat-Bandara Soekarno Hatta," *J. Manaj. Bisnis Transp. Dan Logistik*, vol. 3, no. 2, pp. 261–266, 2017.
- [3] E. Ruswinda, R. Arifin, and A. A. Priyono, "Pengaruh Faktor Harga, Keamanan, Kenyamanan Dan Ketepatan Waktu Terhadap Pembelian Tiket Kereta Api Ekonomi Ac Penataran Jurusan Surabaya-Malang-Blitar," *e – J. Ris. Manaj.*, vol. 8, no. 7, pp. 37–46, 2019.
- [4] S. S. Utami, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi

- Kepuasan Konsumen Dalam Mempergunakan Jasa Transportasi Pt. Solo Central Taxi Di Surakarta,” *J. Ekon. dan Kewirausahaan*, vol. 9, no. 1, pp. 33–44, 2009.
- [5] R. Iskandar, W. Afriyenis, N. Pratiwi, and A. A. Rahma, “The Influence of Satisfaction on Quality Dimensions Services Financing Mudharabah to Customers Loyalty of Shariah Bank,” vol. 1, no. 1, pp. 61–74, 2016.
- [6] A. A. Rahma, “Pengaruh Kualitas Pelayanan (Yang Dirasakan), Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Operator Seluler Telkomsel Di Grapari Kios Telkomsel Padang,” *EKOBISTEK UPI “YPTK” PADANG*, vol. 5, no. 2, Feb. 2017.
- [7] E. Saribanon, R. Sitanggang, and Amrizal, “KEPUASAN Pengguna Jasa Transportasi Untuk Meningkatkan Loyalitas,” *J. Manaj. Transp. Logistik*, vol. 03, no. 03, pp. 317–326, 2016.
- [8] Siyamtinah and Hendar, “Meningkatkan Pembelian Ulang Melalui Kepercayaan Dan Kepuasan Pada Pembelanjaan Online,” *Conf. Business, Accounting, Manag.*, vol. 2, no. 1, pp. 435–448, 2015.
- [9] D. M. Purbasari and D. L. Purnamasari, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pembelian Ulang,” *J. Inspirasi Bisnis dan Manaj.*, vol. 2, no. 1, pp. 43–54, 2018.
- [10] W. Mardikawati and N. Farida, “Loyalitas Pelanggan , Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi,” *J. Adm. BISNIS*, vol. 2, no. 1, pp. 64–75, 2013.