

PELAYANAN TRANSPORTASI ONLINE DI ERA NEW NORMAL

Alfonsius

Universitas Pelita Harapan

alfonsmile1@gmail.com

Abstrak

Indonesia saat ini mulai memasuki era *new normal* atau tatanan kenormalan baru yang mengharuskan masyarakat untuk mengubah perilaku dengan beradaptasi pada kebiasaan baru yang membudayakan perilaku hidup bersih sesuai protokol kesehatan untuk tetap menjalankan aktivitas normal guna mencegah terjadinya penularan Covid-19. Memasuki era *new normal*, layanan transportasi online, baik ojek online maupun mobil online, sudah mulai kembali beroperasi. Namun, tentu saja dengan protokol kesehatan guna mencegah penularan Covid-19. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumentasi. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa baik pengguna maupun pengemudi transportasi online tetap harus menerapkan protokol kesehatan, serta mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 41 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Nomor PM 18 Tahun 2020 tentang Pengendalian Transportasi Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran *Corona Virus Disease* 2019 (Covid-19).

Kata kunci: Pelayanan, transportasi online, *new normal*

Pendahuluan

Aktivitas sosial ekonomi kembali mulai dibuka oleh Pemerintah dengan protokol kesehatan yang wajib diterapkan atau dapat disebut juga *new normal*. Dalam perbelakuan era *new normal* ini, kegiatan masyarakat dapat berjalan kembali, baik itu perkantoran, restoran, maupun

transportasi online. Sebelumnya, perkantoran memberlakukan ketentuan bekerja dari rumah atau *work from home* (WFH). Kini, karyawan dengan umur kurang dari 45 tahun dapat melakukan aktivitas kerja dari kantor. Ketika diterapkannya Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), terdapat sebagian restoran yang tidak

beroperasi dan ada juga yang hanya melayani pesanan *online* saja. Ketika PSBB tidak terlalu diperketat dan regulasi *new normal* diberlakukan, restoran menyesuaikan operasionalnya menggunakan prosedur baru.

Sebagian perkantoran sudah mulai beroperasi kembali walaupun masih dibatasi. Transportasi online baik ojek online maupun mobil online masih merupakan alternatif utama bagi karyawan. Walaupun sebagian daerah di Indonesia telah beralih ke *new normal*, namun tidak semua masyarakat kembali melakukan kegiatan sebagaimana lazimnya. Sebagian sudah bekerja di kantor dan terdapat juga yang melakukan pekerjaan dari rumah. Ojek online yang telah beraktivitas serta menjalankan standar *new normal* pun didapati belum banyak diminati penumpang.

Perusahaan transportasi online Grab dan Gojek pun telah mulai mengaktifkan fitur untuk mengangkut penumpang. Pilihan GoRide pada aplikasi Gojek kembali diaktifkan setelah selama beberapa

saat non-aktif terkait adanya larangan menerima penumpang. Akan tetapi, masih sedikit masyarakat meminati memanfaatkan ojek online sebagai sarana transportasi. Sementara itu, layanan pesan antar makanan dan barang masih tetap berlangsung sebagaimana biasanya.

Ketika diberlakukannya *new normal*, para pengemudi ojek online yang sebelumnya hanya diizinkan menerima pesanan berupa pengantaran makanan dan barang, kini telah dapat mengangkut penumpang. Walaupun demikian, tetap menerapkan aturan yang ditentukan. Prosedurnya dijalankan sesuai aturan *new normal*. Masih terdapat pembatasan dalam jangkauan pengantaran maupun penjemputan.

Nila Marita, Chief of Corporate Affairs Gojek, menyatakan “Layanan GoRide kami menetapkan pembatasan bagi permintaan layanan di zona merah atau permintaan menuju ke zona merah”, (Nanda, 2020). Fitur GoRide tidak dapat berfungsi atau berganti otomatis ke mobil online (Gocar)

apabila pengguna memilih area pengantaran atau penjemputan yang terletak di zona merah. Selain itu, melalui aplikasi Gojek, pengguna dapat melihat area yang menjadi zona merah.

Grab juga telah mengaktifkan aplikasinya agar pengemudi dapat kembali mengangkut penumpang. Aturan new normal seperti memperhatikan kebersihan dan memakai masker tetap dijalankan.

Telaah Literatur

Transportasi Online

Transportasi online terdiri dari motor online dan mobil online. Aturan untuk ojek online atau ojol yang merupakan perlindungan keselamatan bagi penggunaan sepeda motor yang digunakan untuk kepentingan masyarakat dengan aplikasi telah diatur pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 12 Tahun 2019 tentang Pelindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat.

Regulasi mengenai mobil online juga telah diatur pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 118 Tahun 2018, dijelaskan bahwa Angkutan Sewa Khusus adalah pelayanan Angkutan dari pintu ke pintu dengan pengemudi, memiliki wilayah operasi dalam wilayah perkotaan, dari dan ke bandar udara, pelabuhan, atau simpul transportasi lainnya serta pemesanan menggunakan aplikasi berbasis teknologi informasi, dengan besaran tarif tercantum dalam aplikasi.

Definisi New Normal

Pengertian new normal menurut Pemerintah Indonesia adalah tatanan baru untuk beradaptasi dengan COVID-19, (Putsanra, 2020). Wiku Adisasmita, Ketua Tim Pakar Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19, menjelaskan bahwa new normal adalah perubahan perilaku untuk tetap menjalankan aktivitas normal namun dengan ditambah menerapkan protokol kesehatan guna mencegah terjadinya penularan Covid-19, (Bramsta, 2020).

Pengendalian Transportasi dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Covid-19

Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 41 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Nomor PM 18 Tahun 2020 tentang Pengendalian Transportasi Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran *Corona Virus Disease* 2019 (Covid-19) disebutkan pada pasal 11 bahwa

- a. Kendaraan bermotor perseorangan berupa mobil penumpang dilakukan pembatasan jumlah penumpang dari jumlah kapasitas tempat duduk dan penerapan jaga jarak fisik (*physical distancing*);
- b. Sepeda motor untuk tujuan melayani kepentingan masyarakat dan untuk kepentingan pribadi, dapat mengangkut penumpang dengan ketentuan harus memiliki protokol kesehatan sebagai berikut:
 1. Aktivitas lain yang diperbolehkan selama

Pembatasan Sosial Berskala Besar;

2. Melakukan disinfeksi kendaraan dan perlengkapan sebelum dan setelah selesai digunakan;
3. Menggunakan masker dan sarung tangan; dan
4. Tidak berkendara jika sedang mengalami suhu badan di atas normal atau sakit.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Anggito & Setiawan, 2018). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi dokumentasi.

Hasil dan Pembahasan

Kementerian Perhubungan akhirnya membuat aturan

operasional transportasi online seperti Gojek dan Grab di era new normal ini. Aturan tersebut dituangkan dalam Surat Edaran No. 11 tahun 2020, yang menjelaskan Standar Operasional Prosedur mengenai

1. Kendaraan Bermotor Perseorangan berupa mobil penumpang

- a. Melakukan penyemprotan disinfektan di bagian dalam dan luar kendaraan;
- b. Tidak melakukan perjalanan jika dalam kondisi tidak sehat;
- c. Mencuci tangan dengan *hand sanitizer* / sabun;
- d. Kapasitas penumpang 50% bila hendak berbagi dengan orang lain (zona merah dan zona orange);
- e. Kapasitas penumpang 75% bila hendak berbagi dengan orang lain (zona kuning dan zona hijau);
- f. Kapasitas penumpang 100% dari kapasitas tempat duduk bila berasal dari rumah yang sama (semua zona);

g. Melaksanakan protokol kesehatan (memakai masker dan mencuci tangan / *hand sanitizer*);

h. Menetapkan *physical distancing* bagi kendaraan yang penumpangnya tidak berasal dari rumah yang sama.

2. Sepeda Motor dengan Aplikasi Berbasis Teknologi Informasi

- a. Perusahaan Aplikasi menyediakan pos kesehatan di beberapa tempat dengan menyediakan disinfektan, *hand sanitizer*, dan pengukur suhu;
- b. Perusahaan Aplikasi disarankan untuk menyediakan penyekat antara penumpang dan pengemudi;
- c. Perusahaan Aplikasi menyediakan tutup kepala (*haircap*) jika helm dari pengemudi;
- d. Penumpang disarankan membawa helm sendiri dan melaksanakan protokol kesehatan lainnya;

- e. Pengemudi menggunakan masker, sarung tangan, jaket lengan panjang, dan *hand sanitizer*.

Layanan transportasi online terutama ojol kembali mengfungsikan fitur angkutan sepeda motor, baik GoJek maupun Grab mulai 8 Juni 2020. Pada era *new normal* ini, pengemudi ojol pun menerapkan protokol kesehatan sebagai standar baru yang dijalankan perusahaan.

Monita Moerdani, *Senior Vice President Transport Marketing* GoJek, menyatakan “Demi meningkatkan aspek keamanan dan kesehatan pengguna layanan dan mitra kami, Gojek telah memperkuat standar operasional pada seluruh layanan,” (era.id, 2020).

Gojek menerapkan prosedur kesehatan dan kebersihan sesuai dengan himbauan pemerintah pada era *new normal* ini. *Pertama*, mitra pengemudi diwajibkan memakai masker dan sarung tangan yang merupakan ketentuan dalam menerima order. Dalam pelaksanaan protokol kesehatan, penumpang juga

diwajibkan memakai masker. *Kedua*, menjaga kebersihan serta kesehatan mitra maupun penumpang. Gojek menyediakan 130 Posko Aman Bersama Gojek yang tersebar pada 16 kota besar di Indonesia. Terdapat tiga layanan rutin yang diberikan melalui posko ini kepada seluruh mitra pengemudi, antara lain memeriksa suhu tubuh, pemberian *healthy kit* (masker dan *hand sanitizer*) serta menyemprotkan disinfektan pada sepeda motor atau mobil mitra.

GoJek juga secara khusus membatasi operasional mitra pengemudinya secara khusus di area zona merah. Selain itu, Gojek telah menambahkan fitur informasi kesehatan mitra pada aplikasinya sebagai upaya mendukung penerapan *new normal* ojek *online*. Penumpang bisa melihat suhu tubuh serta keadaan disinfeksi kendaraan mitra *driver* melalui aplikasi Gojek. GoJek juga menyatakan pihaknya merupakan penyedia jasa transportasi pertama yang memberikan layanan koneksi langsung kepada penumpang terkait status kesehatan pengemudi.

Penumpang atau pengemudi dapat membatalkan pesanan apabila penumpang yang dijemput oleh pengemudi dan salah satunya kedapatan tidak menggunakan masker.

GoJek juga memeriksa suhu tubuh penumpang, membagikan *hand sanitizer* dan masker, serta menyediakan sekat pelindung supaya penumpang merasakan keamanan ketika menggunakan ojol di era *new normal*. Di samping itu, GoJek juga menghimbau para penumpang agar membawa helm sendiri untuk menjaga kebersihan atau mengantisipasi keamanan yang masih kurang terjamin. Anjuran ini sejalan dengan rekomendasi pemerintah yang menyarankan penumpang agar dapat membawa helm sendiri.

Gojek juga memasang sekat pelindung plastik. Nila Marita, *Chief Corporate Affairs* Gojek mengatakan “Ribuan armada kami juga telah dilengkapi sekat pelindung pembatas antara mitra pengemudi dan penumpang. Jumlah ini akan terus bertambah ke

depannya sebagai bagian dari standar keamanan dan kesehatan kami” (Antara, 2020).

Perusahaan Grab menyikapi era *new normal* ojek *online* melalui penambahan peralatan khusus pada motor pengemudi. Russell Cohen, *Regional Head of Operations* Grab, mengatakan Grab Indonesia melengkapi kendaraan dengan partisi plastik dan peralatan kebersihan, (Solopos, 2020).

Grab menyediakan layanan *GrabBike Protect* yang memberikan perlindungan tambahan bagi mitra pengemudi dan penumpang ojek *online* di sejumlah kota di Indonesia. Sebagai armada khusus pertama di Indonesia, *GrabBike Protect* dilengkapi dengan partisi plastik sehingga dapat menjadi pemisah antara penumpang dan mitra pengemudi dan meminimalkan kontak. Di samping itu, mitra pengemudi Grab juga diperlengkapi masker dan *hand sanitizer* sebagai kesiapan menjalani “kebiasaan baru” di kota-kota besar di Indonesia.

Sebagai upaya dalam meningkatkan keamanan dan kebersihan pada setiap perjalanan,

Grab melakukan pemeriksaan suhu tubuh mitra pengemudi sebelum memulai aktivitasnya dan ketika melakukan tugasnya melalui *online health declaration*. Selanjutnya, Grab menerapkan protokol kebersihan seperti mencuci tangan dengan rutin, menutup mulut atau hidung ketika bersin/batuk, dan meningkatkan kebersihan serta mendisinfeksi kendaraan mitra pengemudi. Selain itu, Grab menyarankan mitra pengemudi agar membuka kaca jendela sesudah menyelesaikan perjalanan, dan segera menemui dokter apabila dirasa kurang sehat. Grab juga memperkenalkan dua fitur *in-app* terbaru yaitu formulir deklarasi kesehatan dan kebersihan *online* serta fitur pengecekan masker via swafoto (*mask selfie*).

Kesimpulan

Memasuki peralihan dari PSBB menuju new normal, penyedia layanan transportasi online telah melakukan berbagai upaya guna mencegah penularan virus corona. Pencegahan ini sebaiknya dapat dimulai terlebih dahulu dari

diri masing-masing, baik pengguna maupun pengemudi.

Kebersihan dan higienis harus menjadi fokus utama, baik penumpang maupun pengemudi. Penumpang disarankan senantiasa memperhatikan kebersihan dengan cara mencuci tangan sebelum dan setelah menggunakan ojek online. Selalu memakai masker pada saat menggunakan ojek online. Membawa helm sendiri agar kebersihannya lebih terjamin. Guna meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap transportasi online, salah satu hal yang utama dalam protokol kesehatan yang harus diperhatikan adalah memastikan kendaraan higienis saat digunakan untuk mengangkut penumpang.

Daftar Pustaka

Anggito, A., & Setiawan J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. CV Jejak.

https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=59V8DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=penelitian+kualitatif&ots=5GiywygxHo&sig=jMu3GKjXDX1hb1FYkksaOlrN4xQ&redir_esc=y#v=onepage&

- [q=penelitian%20kualitatif&f=false](#)
- Antara. (2020, 5 Juni). *New Normal, Grab dan Gojek akan Pasang Partisi Plastik*. Tempo.co. <https://bisnis.tempo.co/read/1350135/new-normal-grab-dan-gojek-akan-pasang-partisi-plastik/full&view=ok>
- Bramsta, D.B. (2020, 16 Mei). *Sering Disebut-sebut, Apa Itu New Normal?*. Kompas.com. <https://www.kompas.com/tren/read/2020/05/16/164600865/sering-disebut-sebut-apa-itu-new-normal-?page=all>
- Era. (2020, 10 Juni). *Jangan Takut Naik Gojek Saat New Normal*. Era.id. <https://era.id/afair/31112/jangan-takut-naik-gojek-saat-new-normal>
- Nanda, A.M. (2020, 9 Juni). *Penjelasan Gojek Terkait Batasan Jarak pada Fitur Ojek Online*. Kompas.com. <https://otomotif.kompas.com/read/2020/06/09/111224615/penjelasan-gojek-terkait-batasan-jarak-pada-fitur-ojek-online>
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 118 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 12 Tahun 2019 tentang Pelindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 41 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Nomor PM 18 Tahun 2020 tentang Pengendalian Transportasi Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran *Corona Virus Disease* 2019 (Covid-19).
- Putsanra, D.V. (2020, 29 Mei). *Arti New Normal Indonesia: Tatanan Baru Beradaptasi dengan COVID-19*. Tirto.id. <https://tirto.id/arti-new-normal-indonesia-tatanan-baru-beradaptasi-dengan-covid-19-fDB3>

R. Muhamad. A. (2020, 26 Juni). *New Normal Untuk Pengemudi Ojol: Hanya Bisa Angkut Penumpang Jarak Dekat.* Bobobox.id. <https://www.bobobox.co.id/blog/new-normal-untuk-pengemudi-ojol/>

Solopos. (2020, 8 Juni). *Era New Normal di Ojek Online, Penumpang Bawa Helm Sendiri.* Solopos.com. <https://www.solopos.com/era-new-normal-di-ojek-online->

[penumpang-bawa-helm-sendiri-1064804](#)

Surat Edaran Menteri Perhubungan Nomor SE 11 Tahun 2020 tentang Pedoman dan Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Transportasi Darat pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru Untuk Mencegah Penyebaran *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19).