

## PENINGKATAN PEMAHAMAN ETIKA PELAYANAN KONSUMEN UNTUK MENINGKATKAN PENGHASILAN DAN KETAHANAN SOSIAL

**Bagus Haryono<sup>1)</sup>, Argyo Demartoto<sup>2)</sup>, Rahesli Humsona<sup>3)</sup>, Brq Dagfa Inka Mahadika<sup>4)</sup>.**

<sup>1,2,3</sup> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sebelas Maret

<sup>4</sup> Fakultas Pertanian, Universitas Sebelas Maret

email: bagusharyono@staff.uns.ac.id, argyodemartoto\_fisip@staff.uns.ac.id, rahesli64@staff.uns.ac.id,  
brqdagfa6@student.uns.ac.id

### *Abstract*

*This service aims to increase understanding of consumer service ethics for online food drivers to increase their income and social resilience in the Covid 19 Era. We brought together the dimensions of education and sociology, as well as an analysis of the theories of Emile Durkheim, Bloom, Paulo Freire, and Karl Marx. The subjects were online food drivers, who were determined by purposive sampling based on variations in the type of food and the distance of delivery. To increase the understanding of service ethics, the method of lectures, making videos, and playing it in the community. Process awareness and cooperation are applied to enact agreed ethics for the sake of simultaneously, moral education avoiding fraudulent behavior, establishing social harmony, obeys consumer laws and partnerships. The location is chosen in the area of the delivery range a maximum of 5-kilo meters from the basecamp. After being given an ethical understanding in service to consumers, drivers are proven to always pay attention to buyer records to them and online stalls. Consequently, they always get a high rating, still, get incentives, and increase their income, to avoid termination of partners. Mentoring has resulted in regulatory agreements to avoid fraudulent behavior that has the potential to give rise to disintegration, and the establishment of social harmony, as well as further strengthening its social resilience in the Covid 19 Era.*

**Keywords:** *consumer service ethics, online food drivers, income, social resilience*

### *Abstrak*

*Pengabdian ini bertujuan meningkatkan pemahaman tentang etika pelayanan konsumen pada para driver makanan online dalam upaya meningkatkan penghasilan dan ketahanan sosial mereka di Era Covid 19. Ia mempertemukan dimensi pendidikan dan sosiologi, serta analisis teori Emile Durkheim, Bloom, Paulo Freire dan Karl Marx. Subjeknya adalah para driver makanan online, yang ditentukan secara purposive sampling atas dasar variasi jenis makanan dan jarak pengantarannya. Untuk meningkatkan pemahaman etika pelayanan digunakan metode ceramah, membuat video dan memutarakan pada komunitasnya. Proses penyadaran dan pendampingan diterapkan untuk membangun etika yang disepakati demi kebersamaan, pendidikan moral menghindari perilaku curang, membangun keharmonisan sosial, menaati undang-undang konsumen dan kemitraan. Lokasinya dipilih pada wilayah rentang pengantaran maksimal berjarak 5 kilo meter dari basecamp. Setelah diberikan pemahaman etika dalam pelayanan pada konsumen, para driver terbukti selalu memperhatikan catatan pembeli padanya dan pada warung online. Konsekuensinya dirinya selalu memperoleh rating tinggi, tetap memperoleh insentif dan meningkat penghasilannya, sehingga terhindar dari pemutusan mitra. Pendampingan telah menghasilkan kesepakatan aturan untuk menghindari perilaku curang yang berpotensi memunculkan disintegrasi, dan semakin terjalin keharmonisan sosial, serta semakin menguatkan ketahanan sosialnya di Era Covid 19.*

**Kata kunci:** *etika pelayanan konsumen, driver makanan online, penghasilan, ketahanan sosial*

## 1. PENDAHULUAN

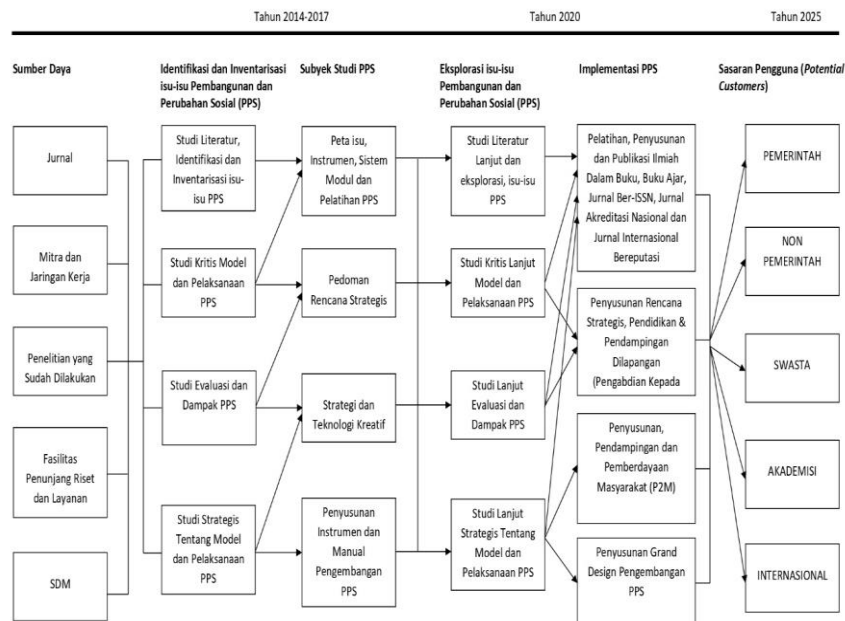
Dalam situasi sulit di era pandemi – telah mengakibatkan sebagian orang kesulitan memperoleh akses dan kesempatan memperoleh pekerjaan dan penghasilan untuk memenuhi hidup diri dan tu keluarganya. Pada saat sebagian besar perusahaan kesulitan dalam mengatur usaha dan penghasilannya, ternyata Shopee food membuka lapangan pekerjaan sebagai *driver* pelayanan makanan *online* yang demikian luas, dengan persyaratan yang tidak terlalu ketat. Sekalipun pekerjaan ini dikategorikan telah mengisi ruang kerja dengan penghasilan yang relatif rendah. Namun peluang untuk mengisi pekerjaan ini terbukti begitu luas. Penambahan jumlah *driver* tampak begitu pesat dalam waktu yang relatif singkat. Dalam situasi ini, terbukti tidak diikuti penambahan jumlah konsumen yang signifikan, sehingga telah berdampak pada besaran pendapatan mereka yang semakin terbagi, sehingga mereka masuk kategori pekerja yang berpenghasilan rendah. Persaingan diantara para pekerja berpenghasilan rendah terbukti telah menjadi semakin kian mengeras. Diantaranya telah memunculkan sikap egois dengan mengejar keuntungan diri dengan cara merugikan atau mengorbankan sesama *driver*. Begitu kerasnya persaingan diantara mereka, telah membawa mereka pada sikap tanpa toleransi telah menggunakan segala cara berusaha memperoleh orderan dan penghasilan, sekalipun dengan cara yang kurang terpuji, suatu cara memanipulasi atau mengakali aplikasi. Dengan memanipulasi atau mengakali aplikasi ini sering dikenal di kalangan mereka sebagai perilaku ‘nuyul’. Perilaku ini sesungguhnya membawa mereka pada perilaku yang menghalalkan segala cara dan berani melanggar aturan yang telah ditetapkan perusahaan. Jika terdeteksi mereka akan memperoleh resiko dengan diberi tindakan putus mitra (Putus Mitra). Perilaku ini sesungguhnya sangat menguntungkan dapat mengejar tujuan meningkatkan hasil orderan dan meningkatkan dengan pesat penghasilan mereka. Namun perilaku ‘nuyul’ ini sudah pasti merugikan atau mengorbankan sesama *driver*. Dampak ikutannya adalah semakin

melemahkan pemahaman akan solidaritas sosial diantara mereka yang semakin lemah. Upaya meningkatkan solidaritas yang lemah ini, dalam pengabdian ini dikuatkan melalui cara menguatkan sikap toleransi dan penguatan aturan, dengan selalu mengingatkan agar tujuan yang baik (mulia) sebaiknya dicapai melalui cara-cara yang baik (terpuji) pula. Kondisi awal dapat diidentifikasi terdapat kurangnya pemahaman yang baik dari para *driver* mengenai cara untuk meningkatkan penghasilan yang tinggi dalam waktu yang cepat – terbukti telah membawa mereka melakukan cara yang kurang baik, atau kurang terpuji yang dilakukan *driver* dengan menghalalkan segala cara dengan melakukan manipulasi aplikasi ‘nuyul’ agar memperoleh orderan banyak dan penghasilan tinggi. Artinya sikap egoisme telah mendorong *driver* untuk mengejar keuntungan jangka pendek, sekalipun beresiko diberikan sanksi putus mitra, serta meningkatkan pertengkaran dengan sesama *driver*. Fenomena ini akan dapat lebih mudah dipahami dari kacamata konflik. Dalam perspektif konflik, pemahaman pada tujuan mulia terdistorsi pada penghalalan segala cara untuk menghidupi diri dan keluarganya. Sikap *driver* berusaha mengejar keuntungan diri atau egoisme yang kuat tentu berdampak melemahkan pada altruisme. Sikap mentoleransi pada pelanggaran aturan dan toleransi mengejar tujuan dengan cara yang manipulatif dimaksudkan *driver* untuk meningkatkan jumlah orderan, dan penghasilan dengan tujuan untuk menghidupi diri dan keluarganya. Perilaku ‘nuyul’ dengan memanipulasi atau mengakali aplikasi berkontribusi pada melemahnya solidaritas pada sesama *driver*, yang berdampak merugikan atau mengorbankan sesama *driver*. Dengan demikian menyisakan potensi konflik dalam bekerja dan disharmoni serta perpecahan diantara sesama *driver*. Dengan kondisi demikian, maka pengabdian berusaha menyadarkan mereka, terutama dilakukan melalui pendekatan fungsionalisme struktural agar menghentikan perilaku tidak terpuji tersebut, agar memegang teguh mengejar tujuan yang diinginkannya dengan cara yang terpuji. Pertengkaran dan konflik dapat diminimalisasi, sehingga terwujud

solidaritas sosial yang menguatkan harmonisasi sosial diantara para *driver*. Dengan pendekatan fungsionalisme struktural berusaha meningkatkan pemahaman yang baik pada cara dan tujuan untuk menghidupi diri dan keluarganya. Pemahaman dalam perspektif fungsionalisme menyangkut persaingan keras para pekerja dalam melayani konsumen yang saling membesarkan. Sikap mengejar keuntungan diri diarahkan menjadi pengejaran tujuan untuk saling menguatkan altruisme. Dengan pendekatan ini mendorong sikap baik yang secara normatif mengikuti aturan, dengan tidak mentoleransi mengejar tujuan dengan cara manipulatif. *Driver* berusaha meningkatkan jumlah orderan, penghasilan dengan tujuan untuk menghidupi diri dan keluarga sesama *driver*. Perilaku normatif sesuai dengan aplikasi yang telah diberikan perusahaan, serta mendorong solidaritas yang kuat pada sesama *driver*. Selain itu, pengabdian ini dimaksudkan untuk menguatkan harmoni dalam bekerja antar sesama *driver*. Pengabdian ini bertujuan untuk memberikan pelatihan pada para pekerja berpenghasilan rendah di kota Surakarta. Pengabdian ini menggunakan

metode ceramah dan pelatihan yang menjawab langsung maksud pengabdian yang dilakukan. Dimensinya meliputi dimensi, Pendidikan, sosiologis, dan pemberdayaan komunitas. Teori Emile Durkheim, Bloom, Paulo Freire dan Karl Marx dan teori pemberdayaan dipergunakan untuk analisis [1][2][3][4][5]. Subjek pengabdian ini adalah para pekerja berpenghasilan rendah di kota Surakarta, khususnya para *driver* makanan *online*, yang ditentukan secara *purposive sampling* atas variasi jenis kelamin, status pernikahan dan variasi penerimaan penghasilan harian. Pengabdian ini dirancangan akan dilakukan selama 1 tahun, dengan memakai *state of the art* – sosiologi pendidikan; yang memiliki nilai strategis nasional yang berbasis kearifan lokal yang memiliki kompetitif global; sejalan dengan *Road Map Research Group* Pembangunan dan Perubahan Sosial.

*Road Map Research Group* Pembangunan dan Perubahan Sosial disajikan dalam gambar 1 berikut:



Gambar 1. Roadmap Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Group Riset Pembangunan dan Perubahan Sosial (PPS) Jurusan Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta Tahun 2014 - 2025

## 2. IDENTIFIKASI MASALAH

Permasalahan spesifik yang dihadapi oleh mitra di era pandemi ini adalah jumlah rata-rata penghasilan mereka yang relatif rendah dengan nominal berkisar 1-2 juta perbulannya [6][7]. Artinya ini hanya berkisar pada besaran Upah Minimum Regional di kota Surakarta. Sedangkan di luar itu tidak ada lagi tambahan tunjangan yang dijamin oleh penyedia jasa layanan makan *online*. Dengan demikian, jumlah tersebut tentu hanya cukup untuk kebutuhan hidup layak dirinya apabila masih berstatus belum menikah [8]. Namun dirasakan relatif kurang memadai bila dipergunakan untuk membiayai kebutuhan harian rumahtangga bagi para *driver* yang sudah menikah, apalagi dengan beberapa anak yang dimilikinya. Permasalahan mitra terutama minimnya pengetahuan dalam mengelola keuangan dalam jumlah kecil yang diterima. Selain itu, permasalahan minimnya nominal rata-rata jumlah penghasilan yang diperoleh, selain hanya cukup untuk kebutuhan dirinya, tentu dirasakan relatif kurang memadai bila dipergunakan untuk membiayai kebutuhan harian rumahtangga bagi para *driver* yang sudah menikah, apalagi dengan beberapa anak yang dimilikinya. Terakhir permasalahan tidak adanya jaminan yang diberikan oleh pemilik layanan makanan *online* ini pada para *driver* atau mitra kerjanya [9][10]. Dengan demikian upaya untuk meningkatkan penghasilan melalui peningkatan pemahaman tentang etika dalam pelayanan pada konsumen pada para *driver* makanan *online*, serta upaya meningkatkan ketahanan social, diharapkan akan menjadi solusi atas permasalahan mereka [11][12]. Setidaknya masalah yang ada dan akan muncul yang dihadapi para *driver* dalam aspek ekonomi, kesehatan dan sosial. Aksi atau tindakan yang dilakukan dalam pengabdian dalam peningkatan penghasilan ini telah memperoleh justifikasi pengusul bersama mitra dalam menentukan persoalan prioritas yang disepakati untuk diselesaikan selama pelaksanaan program P2M HGR.

## 3. METODELOGI PELAKSANAAN

Pengabdian Kepada Masyarakat Hibah Grup Riset (P2M HGR) diharapkan dapat memberikan solusi atas permasalahan yang

dihadapi mitra. Mitra dalam hal ini adalah para *driver* makanan *online*. Adapun tahapan yang akan dilakukan adalah meningkatkan pemahaman dan kesadaran kritis pada mereka. Dengan kesadaran kritis diharapkan dapat meningkatkan sikap positif pada program pengabdian yang dikenalkan, khususnya untuk membantu meningkatkan pemahaman untuk meningkatkan penghasilan mereka. Selain itu diharapkan mereka dapat meningkat pemahaman mereka tentang etika dalam pelayanan pada konsumen pada para *driver* makanan *online* dalam upaya meningkatkan penghasilan dan ketahanan sosialnya.

Langkah-langkah dalam melaksanakan solusi yang ditawarkan untuk mengatasi permasalahan mitra yaitu: tahap meningkatkan pemahaman dan kesadaran kritis subjek pengabdian. Selanjutnya meningkatkan sikap positif subjek penelitian agar mereka menjadi peserta aktif yang akan menentukan masalah, menentukan dan merencanakan aktivitas, sekaligus menjadi pihak yang berperan aktif untuk mengevaluasi solusi yang telah diambil.

Mitra dalam pengabdian P2M HGR ini diklasifikasikan termasuk mitra yang tidak produktif secara ekonomi. Sekalipun termasuk mitra tidak produktif secara ekonomi, namun kekuatan sosial mereka dapat dioptimalkan. Untuk itu perlu dilakukan dengan tahapan atau langkah-langkah yang ditempuh guna memberikan solusi atas permasalahan spesifik yang dihadapi oleh mitra. Jumlah rata-rata penghasilan mereka yang relatif rendah dengan nominal berkisar 1-2 juta perbulannya, artinya ini hanya berkisar pada besaran Upah Minimum Kota (UMK) di kota Surakarta pada tahun 2021 sebesar Rp 2.013.810. Sedangkan UMK 2022 sebesar Rp 2.034.810. Besaran upah tentu merujuk peraturan pengupahan [13][14]. Penghasilan *driver* semata dari jmlah orderan yang diperolehnya, di luar itu tidak ada lagi tambahan tunjangan yang dijamin oleh penyedia jasa layanan makan *online*. Padahal layanan jasa pengantaran makanan di era Covid ini sangat dibutuhkan dan sangat penting, terlebih yang sedang menjalani karantina [15]. Dengan demikian, jumlah tersebut tentu hanya cukup untuk kebutuhan dirinya apabila masih berstatus belum menikah. Namun dirasakan relatif kurang memadai bila dipergunakan untuk membiayai

kebutuhan harian rumahtangga bagi para *driver* yang sudah menikah, terlebih jika telah memiliki beberapa anak [16].

Pelaksanaan solusi tersebut dibuat secara sistematis yang meliputi upaya pemahaman untuk meningkatkan penghasilan harian dan peningkatan ketahanan sosial antara para *driver* makanan *online* melalui peningkatan pelayanan, peningkatan rating layanan. Partisipasi mitra dalam pelaksanaan program khususnya menjadi subjek pengabdian yang diharapkan secara aktif berpartisipasi dalam pengabdian P2M HGR ini.

Deskripsi lengkap bagian metode pelaksanaan untuk mengatasi permasalahan sesuai tahapan berikut: 1). Upaya peningkatan pemahaman mengelola keuangan yang diperoleh, dan strategi untuk meningkatkan rating, dan penghasilan harian - yang dilakukan dalam bentuk penyuluhan atau berbentuk ceramah.2). Upaya peningkatan ketahanan sosial antara para *driver* makanan *online* dilakukan dengan pelatihan terkait dampak ikutan dari pemahaman mengelola keuangan yang diperoleh, dan strategi untuk meningkatkan rating, dan penghasilan harian. Dalam meningkatkan ketahanan sosial rumahtangga para *driver* sejalan dengan pemikiran berikut [16]–[18].

Pengabdian ini dirancang melibatkan 1 dosen bergelar Magister dengan kepakaran pemberdayaan dan 1 bergelar Doktor dengan kepakaran Pendidikan, dan 2 Doktor Sosiologi. Selanjutnya Ketua Tim yang menguasai sosiologi Pendidikan akan mengkoordinir keseluruhan kegiatan P2M HGR ini, dengan memfokuskan pada kepakaran sosiologi. Dengan demikian, akan menangani berbagai hal yang terkait dengan berbagai aktivitas dalam sosialisasi P2M HGR, peningkatan pemahaman tentang etika dalam pelayanan pada konsumen pada para *driver* makanan *online* dalam upaya meningkatkan penghasilan dan ketahanan sosial di Era Covid 19, serta penyuluhan tentang ketahanan ekonomi rumahtangga. Selain itu melibatkan seluruh tim dengan mencoba mengemas kegiatan dalam video bersertifikat hak cipta, berisi pembentukan komunitas para *driver online* berdurasi maksimum 5 menit. Selain itu ketua tim

bertanggungjawab dalam pembuatan laporan kemajuan dan laporan akhir. Anggota P2M ini pakar dalam bidang pendidikan lebih fokus pada aktivitas ceramah tentang pemahaman tentang etika dalam pelayanan pada konsumen pada para *driver* makanan *online* dalam upaya meningkatkan penghasilan dan ketahanan sosial. Selain itu antar anggota saling membantu dalam keseluruhan publikasi: baik pada Jurnal ber-ISSN; Video, dan publikasi pada media *online* portal UNS.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dosen Sosiologi yang tergabung dalam *Research Group* Pembangunan dan Perubahan Sosial Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di bawah payung LPPM UNS telah menyelenggarakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat berjudul: Pendampingan untuk Peningkatan pemahaman tentang etika dalam pelayanan pada konsumen pada para *driver* makanan *online* dalam upaya meningkatkan penghasilan dan ketahanan sosial di Era Covid 19. Dimensi pengabdian mempertemukan dimensi pendidikan dan sosiologi. Teori Emile Durkheim, Bloom, Paulo Freire dan Karl Marx dipergunakan untuk analisis. Kegiatan P2M HGR dibiayai dengan sumber dana Non-APBN Nomor: 255/UN27.22/PM.01.01/2022, dan digelar secara luring di Ruang VIP meeting, Resto DeLima Jl. Ir. Sutami 5 Surakarta, pada Senin, 16 Mei 2022 Jam 18.30 – 22.30.

Pengabdian ini melibatkan anggota *Research Group* Pembangunan dan Perubahan Sosial dengan ragam kepakaran sosiologi, dan didukung laboratorium sosiologi, serta melibatkan mahasiswa UNS. Subjek pengabdian ini adalah para *driver* makanan *online*, khususnya dipilih shopee food di kota Surakarta, sehubungan dengan kemunculannya yang masih relative masih baru, namun telah memiliki daya tarik tinggi pada para pencari kerja, serta konsumen yang cepat meningkat. Peserta pelatihan ditentukan secara *purposive sampling* yang mangkal di suatu wilayah operasional tertentu di sekitaran Jebres Surakarta, yang tergabung dalam Basecamp Galak.

Sasaran pengabdian untuk peningkatan pemahaman etika dalam pelayanan pada konsumen dalam upaya meningkatkan

penghasilan dan ketahanan sosial di Era Covid 19. Pengabdian dilakukan dengan menggunakan metode ceramah, pemutaran video dan pendampingan. Tujuan pengabdian ini dimaksudkan untuk meningkatkan kesadaran *driver* makanan *online* akan pentingnya pemahaman tentang etika pelayanan prima pada konsumen. Dengan membantu mereka meningkatkan pemaman etika, terutama mereka diharapkan memahami poin-poin penting pelayanan dalam UU Perlindungan Konsumen dan UU Kemitraan. Selain itu, mereka diharapkan selalu memberikan pelayanan prima pada konsumen, dengan selalu memperhatikan semua catatan mereka saat memesan makanan agar tidak memperoleh penilaian rendah dari konsumen.

Dalam dimensi pendidikan tim pengabdian melakukan peningkatan pemahaman

dengan bentuk ceramah, yang dipresentasikan menggunakan power point dan memutar video contoh pelayanan yang diharapkan diberikan para *driver* pada konsumennya. Dosen Sosiologi yang tergabung dalam Tim pengabdian Hibah Grup Riset (HGR) menekankan pentingnya peningkatan pemahaman tentang etika dalam pelayanan pada konsumen dan pentingnya dilakukan oleh para *driver* makanan *online*, khususnya dalam upaya untuk meningkatkan penghasilan dan ketahanan sosial mereka terutama di Era Covid 19 ini.

Keterkaitan antara pemahaman tentang etika dalam pelayanan pada konsumen, peningkatan penghasilan dan ketahanan sosial dapat disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 1. Keterkaitan antara pemahaman, peningkatan penghasilan dan ketahanan sosial

		Pemahaman tentang etika pelayanan konsumen	
		Tinggi	Rendah
Penghasilan	Tinggi	Ketahanan sosial kuat. Pemahaman tentang etika dalam pelayanan pada konsumen yang tinggi, peluang tinggi dalam memperoleh rating tinggi dan tinggi peluang menghasilkan peningkatan penghasilan. Peningkatan pemahaman dan penghasilan, akan turut meningkatkan ketahanan sosialnya.	Ketahanan sosial relative lemah Pemahaman tentang etika dalam pelayanan pada konsumen yang rendah, <i>driver</i> kurang dalam etika pelayanan. Meningkatkan penghasilan sesaat namun kurang didukung pemahaman etika pelayanan, akan membawa pada ketahanan sosial yang relatif rendah pula.
	Rendah	Ketahanan sosial relatif lemah Pemahaman tentang etika dalam pelayanan pada konsumen tinggi, namun kurang dalam perolehan orderan. Penghasilan relative rendah, namun potensi disintegrasi diantara mereka rendah, atau ketahanan sosialnya relative kuat.	Ketahanan sosial sangat lemah Pemahaman tentang etika dalam pelayanan pada konsumen yang rendah, pelayanan mengabaikan etika, akan menghasilkan rating yang rendah, rendah dalam peluang memperoleh orderan, perolehan penghasilanpun rendah, sehingga ketahanan sosialnya sangat rendah.

Pada kuadran 1 menggambarkan pemahaman tentang etika dalam pelayanan pada konsumen yang tinggi, berpeluang menghasilkan rating yang tinggi dan berpeluang menghasilkan tingkat penghasilan yang tinggi. Konsekuensinya peningkatan pemahaman dan penghasilan yang meningkat akan menghasilkan ketahanan social yang tinggi pula. Kuatnya pemahaman pada etika pelayanan yang diikuti oleh peningkatan

penghasilan, turut memberikan kontribusi pada menguatnya ketahanan social.

Pada kuadran 2 menggambarkan pemahaman tentang etika dalam pelayanan pada konsumen yang rendah. Hal ini terjadi Ketika *driver* kurang mementingkan etika dalam pelayanan. Sekalipun demikian, pengabaian etika memiliki peluang untuk dapat menghasilkan penghasilan yang tinggi, sekalipun dalam jangka waktu pendek. Akibatnya peningkatan penghasilan sesaat

tanpa didukung oleh pemahaman etika ini memiliki potensi ketahanan sosial yang relatif rendah pula. Perilaku ‘nuyul’ para *driver* yang telah mengakali aplikasi, sesungguhnya merupakan pelanggaran etika perusahaan, namun diakui dapat menghasilkan peningkatan penghasilan yang relative tinggi. Namun perilaku sebagian *driver* makanan *online* dengan mengejar penghasilan sesaat dengan mengabaikan etika ini berpotensi menghasilkan disintegrasi diantara para *driver*, serta menghasilkan ketahanan sosial yang relatif rendah [16][19].

Pada kuadran 3 menggambarkan pemahaman tentang etika dalam pelayanan pada konsumen yang tinggi. Penegakan aturan dalam berebut orderan berkonsekuensi kurangnya orderan, namun tidak berpotensi disintegrasi diantara mereka, artinya ketahanan social terjalin relative kuat, sekalipun berkonsekuensi pada penghasilan yang diperolehnya tidaklah terlalu tinggi. Dengan kata lain, sekalipun menghasilkan penghasilan yang rendah, namun diperkuat oleh pemahaman tentang etika dalam pelayanan pada konsumen yang tinggi, dapat menghasilkan ketahanan social masih relative kuat.

Pada kuadran 4 menggambarkan pemahaman tentang etika dalam pelayanan pada konsumen yang rendah. Pelayanan yang ala kadarnya yang mengabaikan etika tentu menghasilkan rating yang rendah. Artinya pengabaian etika akan menurunkan peluang dalam perolehan orderan, yang secara tidak langsung akan berkontribusi pada perolehan penghasilan yang rendah. Konsekuensi dari rendahnya pemahaman etika berkonsekuensi pada penurunan penghasilan dan berkontribusi pada lemahnya ketahanan social mereka.

Hasil menunjukkan bahwa setelah diberikan pemahaman etika dalam pelayanan pada konsumen, mereka selalu memperhatikan catatan pada pembeli, ataupun selalu mengecek atau mengingatkan catatan konsumen yang diberikan pada warung *online*. Dengan peningkatan pemahaman dan pelayanan tersebut, dalam pengalaman para *driver* memang telah terbukti dapat meningkatkan rating, insentif dan penghasilan dan mencegah pemutusan mitra (PM) para *driver* makanan *online*, sehingga mereka

memiliki ketahanan sosial di Era Covid 19. Pengabdian ini menghasilkan peningkatan pemahaman menuju kesadaran kritis berupa kesediaan subjek pengabdian untuk menjalin solidaritas dan komunikasi diantara *driver*.

Kegiatan yang digelar secara luring di Ruang meeting VIP di Resto DeLima pada Senin, 16 Mei 2022, yang berlangsung selama hampir 4 jam, telah membuat para peserta secara antusias mendengarkan dan memahami pemaparan materi dari para narasumber, yaitu: Dr. Drs. Bagus Haryono, M.Si, Dr. Argyo Demartoto, M.Si, Dra. Rahesli Humsona, M.Si dan Dr. Ahmad Ramdhon, MA; yang disampaikan sesuai dengan kepakaran mereka. Pada sesi pendampingan, materi dipaparkan secara ringkas jelas dan padat oleh Dr. Drs. Bagus Haryono, M.Si, khususnya mengenai: Etika yang disepakati demi bersamaan, Pendidikan moral agar menghindari perilaku curang, membangun keharmonisan sosial dan undang-undang konsumen dan kemitraan.

Pada pendampingan tersebut dapat dihasilkan kesepakatan tentang wadah diantara para *driver* yang mangkal di resto bubur galak dengan nama Paguyuban Basecamp Galak untuk memperkuat eksistensi dan legalitasnya. Selain itu dalam upaya meningkatkan orderan atau penghasilan disepakati ketentuan atau aturan atau etika yang disepakati dengan memberikan pelayanan yang prima pada konsumen. Contoh video pelayanan prima juga ditayangkan dalam kegiatan tersebut. Dengan memperhatikan dan memahami video tersebut, mereka diharapkan selalu memperhatikan etika melayani dan selalu memperhatikan semua catatan konsumen yang ditujukan pada *driver* dan resto saat memesan makanan agar selalu memperoleh bintang 5 dan terhindar dari penilaian rendah dari konsumen.

Selain itu, mereka diharapkan memahami poin-poin penting pelayanan dalam UU Perlindungan Konsumen dan UU Kemitraan. Tidak kalah pentingnya bahwa demi bersamaan mereka telah bersepakat untuk menghindari perilaku curang yang berpotensi memunculkan disintegrasi diantara mereka, sekaligus berusaha mengedepankan membangun keharmonisan sosial – yang dituangkan dalam banner yang terpasang di

pangkalan resto yang akan selalu menjadi pengingat perilaku terpuji diantara mereka.

Dalam kesempatan yang sama tim pengabdian memberikan seperangkat peralatan *sound system* yang telah dipergunakan pada beberapa pertemuan untuk menguatkan komunikasi dan koordinasi diantara mereka, serta untuk memperkuat aktivitas kebersamaan diantara mereka.

Video yang diputar berjudul: Etika pelayanan prima para *driver* makanan *online* untuk meningkatkan penghasilan dan ketahanan sosialnya. Video Etika pelayanan prima ini ditayangkan dalam kegiatan pendampingan pada para *driver* makanan *online* untuk meningkatkan penghasilan dan ketahanan sosialnya yang dilaksanakan di Resto DeLima Jl. Ir. Sutami 5 Surakarta, pada Senin, 16 Mei 2022 Jam 18.30 – 22.30.

Video ini dirancang oleh Tim P2M HGR yang terdiri dari dosen Sosiologi yang tergabung dalam *Research Group* Pembangunan dan Perubahan Sosial Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di bawah payung LPPM UNS bekerjasama dengan *driver* yang tergabung dalam Paguyuban Basecamp Galak, dibiayai dari dana Non-APBN Nomor: 255/UN27.22/PM.01.01/2022.

Penanggungjawab materi: Dr. Drs. Bagus Haryono, M.Si, Dr. Argyo Demartoto, M.Si, Dra. Rahesli Humsona, M.Si dan Dr. Ahmad Ramdhon, MA. Pembantu P2M: Brq Dagfa Inka Mahadika (Mahasiswa Agroteknologi, Fakultas Pertanian Universitas Sebelas Maret). Membantu upload video di youtube prodi Sosiologi: Novel (Mahasiswa Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret). Sutradara: Brq Dagmar Frahadixta, S.Kom. Video editing: Sakha Mediatama. Dokumentasi P2M: Brq Dias Bahary Adhitama, S.Pi (Nafeesa Photographi). Pengisi Suara: Ineke Ika Puspita Putri, Spd.F. Aktor pemeran video: *Driver* yang tergabung dalam Paguyuban Basecamp Galak: Yudha Remon Sihombing; Brq Dagfa Inka Mahadika; Edwins Fitriansyah, S.Kom; Muhammad Syahrial Muchtar, S.tr., Par.

## 5. KESIMPULAN

Pengabdian pertama menasar pada dimensi kognitif, terutama pada pengetahuan atau pemahaman. Peningkatan pemahaman etika

dalam pelayanan pada konsumen pada para *driver* dilakukan melalui ceramah dan pemutaran video. Pada dimensi psikomotorik menasar pada ketrampilan, dimana para *driver* terbukti selalu memperhatikan catatan pembeli padanya dan catatan yang diberikan pada warung *online*. Sebagian besar diantara mereka melaporkan selalu memperoleh rating tinggi, tetap memperoleh insentif dan meningkat penghasilannya, dan terhindar dari pemutusan mitra. Pada dimensi afektif, pendampingan dari pengabdian ini telah mampu meningkatkan empati pada sesama *driver*, yang dituangkan pada kesepakatan aturan untuk selalu menghindari perilaku curang. Konsekuensinya telah mampu menurunkan potensi munculnya disintegrasi, dan semakin meningkatkan keharmonisan sosial, serta semakin menguatkan ketahanan sosialnya di Era Covid 19.

## 6. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Sebelas Maret yang telah memberi dukungan pendanaan Non-APBN terhadap pelaksanaan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat Skim Hibah Grup Riset tahun 2022 pada Grup Riset Pembangunan dan Perubahan Sosial ini.

## 7. REFERENSI

- [1] I. Bulgaru, "Emile Durkheim's Sociological Thinking Evolution from a Pedagogical Perspective," *Procedia - Soc. Behav. Sci.*, vol. 76, pp. 262–266, 2013, doi: 10.1016/j.sbspro.2013.04.110.
- [2] K. Kumpas-Lenk, E. Eisenschmidt, and A. Veispak, "Does the design of learning outcomes matter from students' perspective?," *Studies in Educational Evaluation*, vol. 59, pp. 179–186, 2018, doi: 10.1016/j.stueduc.2018.07.008.
- [3] C. Harber, "Education for critical consciousness?: Curriculum and reality in African social studies education," *Int. J. Educ. Dev.*, vol. 10, no. 1, pp. 27–36, 1990, doi: 10.1016/0738-0593(90)90013-E.



- [4] K. T. Pham, "Karl marx's theory of the productive forces in the present fourth industrial revolution," *J. Soc. Stud. Educ. Res.*, vol. 12, no. 3, pp. 101–119, 2021.
- [5] A. S. Yani, F. Fauziah, R. J. Putra, and M. Mila, "Pemberdayaan Masyarakat Desa Cileuksa Dalam Meningkatkan Perekonomian Masyarakat Melalui UMKM," *J. Komunitas J. Pengabd. Kpd. Masy.*, vol. 3, no. 1, pp. 1–5, 2020, doi: 10.31334/jks.v3i1.962.
- [6] R. Nasruddin and I. Haq, "Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dan Masyarakat Berpenghasilan Rendah," *SALAM J. Sos. dan Budaya Syar-i*, vol. 7, no. 7, 2020, doi: 10.15408/sjsbs.v7i7.15569.
- [7] B. P. Statistik, "Profil Kemiskinan di Indonesia," *Ber. Resmi Stat.*, no. 56, pp. 1–12, 2019, [Online]. Available: <https://www.bps.go.id/pressrelease/2020/01/15/1743/persentase-penduduk-miskin-september-2019-turun-menjadi-9-22-persen.html>.
- [8] Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia, "Kemnaker No. 21 Tahun 2016.pdf." pp. 1–8, 2016.
- [9] P. T. Agro, M. Sentosa, D. Peternak, and D. I. K. Kendal, "Kerjasama Kemitraan Dengan Pola Inti Plasma Antara," vol. 11, pp. 164–175, 2018.
- [10] B. Harjito, P. S. Informatika, U. S. Maret, P. S. Akutansi, and U. S. Maret, "Sosialisasi serta Pembuatan Masker Kain untuk Meningkatkan Perekonomian Masyarakat Desa Mojodoyong Kedawung Sragen," *Aptekmas J. Pengabd. Kpd. Masy.*, vol. 5, pp. 130–136, 2022.
- [11] T. Hasil and P. Masyarakat, "PENGARUH PANDEMI COVID-19 Keywords: Impact Plague, Fishery Sector, Fishermen. Abstrak," vol. 4, pp. 8–14, 2021.
- [12] K. S. Ananda, M. N. Fatanti, R. P. Prabawangi, and A. D. Yuniar, "Peningkatan Kesadaran Beretika Di Media Sosial Bagi Peserta Didik Pada Sekolah Menengah Atas Di Kota Malang," *Aptekmas J. Pengabd. Kpd. Masy.*, vol. 4, no. 4, pp. 79–85, 2021, [Online]. Available: <https://jurnal.polsri.ac.id/index.php/aptekmass/article/view/4349>  
<https://jurnal.polsri.ac.id/index.php/aptekmass/article/download/4349/1729>.
- [13] Bagus Haryono, "Modal Sosial, Mitigasi Bencana dan Tingkat Kesiapan Warga dalam Menghadapinya," *Talent. Conf. Ser. Local Wisdom, Soc. Arts*, 2019, doi: 10.32734/lwsa.v2i1.589.
- [14] Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 36 Tahun 2021 Tentang Pengupahan, "Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 36 Tahun 2021 Tentang Pengupahan," *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, p. 6, 2021, [Online]. Available: [http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/35612/1/Trabajo de Titulacion.pdf](http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/35612/1/Trabajo%20de%20Titulacion.pdf)  
<https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/01/GUIA-METODOLOGICA-EF.pdf>.
- [15] S. O'Hara and E. C. Toussaint, "Food access in crisis: Food security and COVID-19," *Ecol. Econ.*, vol. 180, no. June 2020, p. 106859, 2021, doi: 10.1016/j.ecolecon.2020.106859.
- [16] B. P. Statistik and K. P. P. dan P. Anak, *Pembangunan Ketahanan Keluarga 2016*. Jakarta: CV. Lintas Khatulistiwa, 2016.
- [17] M. Aswindo, M. Hanita, and A. J. Simon, "KERENTANAN DAN KETAHANAN PEKERJA MIGRAN INDONESIA DI MALAYSIA PADA MASA PANDEMIC COVID-19 The Vulnerability and Resilience of Indonesian Migrant Workers At Malaysia in the Midst of The COVID-19 Pandemic," no. 120, 2021.
- [18] S. Subair, L. M. Kolopaking, S. Adiwibowo, and M. B. Pranowo, "RESILIENSI KOMUNITAS DALAM

MERESPON PERUBAHAN IKLIM MELALUI STRATEGI NAFKAH (Studi Kasus Desa Nelayan di Pulau Ambon Maluku),” *J. Sos. Ekon. Kelaut. dan Perikan.*, vol. 9, no. 1, p. 77, 2015, doi: 10.15578/jsekp.v9i1.1186.

- [19] D. S. Mambu, T. R., Tampi, J. R. E., & Mukuan, Danny, “Kepercayaan Konsumen, Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Aplikasi E-Commerce Shopee Di Kota Tondano,” *Productivity*, vol. 2, no. 1, pp. 79–84, 2021.