



## **BAB IV**

### **LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

#### **A. Penyajian Data**

##### **1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Banjarmasin adalah kota terbesar di provinsi Kalimantan Selatan yang berada di Indonesia. Kota ini pernah menjadi ibu kota provinsi Kalimantan Selatan. Kalimantan Selatan adalah salah satu provinsi yang berada di pulau kalimantan, Indonesia. Sejak 16 Maret 2022, ibu kota provinsi Kalimantan Selatan dipindah ke Kota Banjarbaru menggantikan Kota Banjarmasin. Provinsi ini merupakan rumah bagi etnis Banjar dan memiliki luas 38.744,00 km<sup>2</sup> dengan populasi pada akhir tahun 2023 berjumlah 4.234.214 jiwa, dan wilayah administrasi terbagi menjadi 11 kabupaten dan 2 kota.

Kota Banjarmasin ini pernah menjadi ibu kota provinsi Kalimantan (1945–1956) dan provinsi Kalimantan Selatan (1956–2022). Kota Banjarmasin yang dijuluki Kota Seribu Sungai ini memiliki wilayah seluas 98,46 km<sup>2</sup> yang wilayahnya merupakan delta atau kepulauan yang terdiri dari sekitar 25 buah pulau kecil (delta) yang dipisahkan oleh sungai-sungai di antaranya pulau tatas, pulau kelayan, pulau rantauan keliling, Pulau Insan, Pulau Kembang, Pulau Bromo dan lain-lain.

Berdasarkan data kementerian dalam negeri tahun 2023, Kota Banjarmasin memiliki penduduk sebanyak 672.343 jiwa dengan kepadatan 6.829 jiwa/km<sup>2</sup>. Wilayah metropolitan Banjarmasin yaitu Banjar bakula memiliki penduduk sekitar 1,9 juta jiwa.

Melansir dari data kependudukan direktorat jenderal kependudukan dan pencatatan sipil (Dukcapil) kementerian dalam negeri, jumlah penduduk provinsi Kalimantan Selatan sebanyak 4,23 juta jiwa pada Desember 2023. Kota Banjarmasin merupakan wilayah dengan populasi terbanyak di provinsi Kalimantan Selatan, yakni 678,24 ribu jiwa (16,02) dari total penduduk Kalimantan Selatan. Secara administrasi, provinsi Kalimantan Selatan terbagi menjadi 2 kota dan 11 kabupaten, dengan 5 kecamatan yang memiliki 52 kelurahan.

Sektor pariwisata merupakan peluang usaha yang potensial di Kalimantan Selatan karena banyak objek-objek wisata yang sering dikunjungi oleh wisatawan, baik dari dalam negeri mau pun dari mancanegara. Kalimantan Selatan memiliki hampir semua jenis objek wisata alam seperti laut, pantai, danau, dan gunung. Selain itu pariwisata Kalimantan Selatan juga banyak menjual budayanya yang khas, seperti Festival Pasar Terapung, Festival Tanglong, dan lain-lain. Disamping wisata alam dan budaya, Kalimantan Selatan juga terkenal dengan wisata kulinernya. Secara garis besar seni tari dari Kalimantan Selatan adalah dari adat budaya etnis Banjar dan etnis Dayak. Tari Banjar berkembang sejak masa Kesultanan Banjar dan dipengaruhi oleh budaya Jawa dan Melayu, misalnya Tari Japin dan Tari Baksa

Kembang. Rumat adat Kalimantan Selatan adalah Rumah Banjar dengan ikon utamanya adalah Bubungan Tinggi.

## 2. **Transportasi Maxim**

Maxim adalah sebuah Perusahaan teknologi internasional yang menawarkan layanan transportasi online dan menawarkan layanan tambahan seperti pesan-antar makanan, barang-barang kargo dan lain-lain. Maxim telah beroperasi di Indonesia sejak tahun 2018. Menawarkan beberapa layanan seperti transportasi online transportasi online (motor dan mobil), pengiriman barang, pesan-antar makanan dan barang kargo, jasa pembersih dan laundry. Pada bulan desember 2020 layanan pijat dan spa diluncurkan oleh maxim di Indonesia.

Pada November 2021, PT Jasa Raharja memberikan perlindungan dasar resiko kecelakaan lalu lintas bagi pengguna layanan Maxim. Melalui kerja sama ini, baik penumpang maupun pengemudi akan mendapatkan santunan apabila mengalami kecelakaan lalu lintas. Kerja sama ini bertujuan untuk memberikan perlindungan bagi Masyarakat umum di jalan raya dan juga merupakan bentuk kepedulian negara dalam memberikan perlindungan kepada Masyarakat melalui Jasa Raharja. Ini merupakan program wajib dari pemerintah untuk memberikan perlindungan terhadap kecelakaan lalu lintas.

Pada Desember 2021, Maxim bekerja sama dengan Yayasan Pengemudi Selamat Sejahtera (YPSSI) meluncurkan Yayasan pemberi bantuan sosial yang berfokus pada pemberian amal dan santunan untuk penumpang maupun mitra

layanan Maxim yang mengalami kecelakaan dalam perjalanan saat menggunakan layanan Maxim. Kurang dari satu tahun sejak didirikan, YPSSI telah memberikan santunan sebesar Rp 3 Miliar kepada mitra pengemudi beserta pengguna yang mengalami kecelakaan.

Di saat yang sama Maxim meluncurkan marketplace yang terintegrasi dengan aplikasi Maxim. Pengguna dapat melakukan pesan-antar makanan siap saji, dan juga barang-barang kebutuhan lain dari mitra Maxim. Selama 5 tahun operasional di Indonesia, layanan Maxim dapat dinikmati lebih dari 200 kota di seluruh Indonesia.

#### 1. Jenis Layanan Jasa Maxim

##### a. Transportasi

Transportasi atau pengangkutan adalah perpindahan manusia dan barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan sebuah kendaraan yang digerakkan oleh manusia dan mesin. Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari.

##### b. Pengiriman

Pengiriman adalah suatu kegiatan pemasaran untuk memudahkan dalam penyampaian produk dari produsen kepada konsumen. Manfaat pengiriman berdasarkan definisi adalah kegiatan pengalih pindah tangan kepemilikan suatu barang atau jasa.

c. Pesan-Antar

Layanan pesan-antar merupakan salah satu bentuk jasa yang memberikan kemudahan berupa suatu pelayanan untuk mengantarkan pesanan yang dipesan oleh pelanggan ke suatu tempat sesuai dengan keinginan mereka.

d. Jasa Lain-lain

Home service merupakan bentuk bisnis jasa yang menawarkan pelayanan ke rumah secara langsung. Biasanya cukup memesan layanan home service melalui aplikasi atau website resmi.

**Tabel 4. 1 Matriks Pengemudi Maxim**

No	Nama	Aktif/Non Aktif
1	Tajuddin Noor	Aktif
2	Hasan	Aktif
3	Junaidi Salmani	Aktif
4	Ade Ramadhan	Aktif
5	Adi Surya	Aktif
6	Agus	Aktif
7	Ahmad Faisal	Aktif
8	Ahmad Syauqi	Aktif
9	Ahmad Thairil Nabawi	Aktif
10	Ainu Rafiq	Aktif

11	Alfi	Aktif
12	Alan Delan	Aktif
13	M.Alfi	Aktif
14	Andjar	Aktif
15	Andre	Aktif
16	Angga Maulana	Aktif
17	Ibrahim Saputra	Aktif
18	Ariadi	Aktif
19	Bayu Hermawan	Aktif
20	Bintang	Aktif
21	Cahya Renaldi	Aktif
22	Dariel	Aktif
23	Dayat	Aktif
24	Dewi Agustia	Aktif
25	Dhea	Aktif
26	Fadillah Adam	Aktif
27	Fadly	Aktif
28	Fawwaz	Aktif
29	Firzha	Aktif
30	Gazali Rahman	Aktif
31	Guntur	Aktif

32	Habibi	Aktif
33	Agus Yanto	Aktif
34	Hadi Aspriyadi	Aktif
35	Hadi Permana	Aktif
36	Haikal Suid	Aktif
37	Hainas	Aktif
38	Hairi	Non aktif
39	Handy	Aktif
40	Heldawati	Aktif
41	Hendry	Aktif
42	Herwanto	Non aktif
43	Ical	Non aktif
44	Ihsan Qolby	Aktif
45	Ikhsan	Aktif
46	Indra Supiannoor	Aktif
47	Ipul	Aktif
48	Irpansyah	Aktif
49	Irvan	Aktif
50	Janur Wendo	Aktif
51	Junai	Aktif
52	Kamrani	Aktif

53	Khaidir	Aktif
54	Khair	Aktif
55	Khairil	Aktif
56	Latif	Aktif
57	Lina	Aktif
58	Luthfi	Aktif
59	M.Rifai	Aktif
60	M.Agung Rifandi	Non aktif
61	M.Alfiani	Aktif
62	M.Nashir Idhafi	Aktif
63	Madan	Aktif
64	Madi	Aktif
65	Maryoto	Aktif
66	Muchlis Handoko	Aktif
67	Muhammad Ahdi	Aktif
68	Muhammad Johan	Aktif
69	Muhammad Noor	Aktif
70	Muhammad Zaky Naufal	Aktif
71	Munir	Aktif
72	Nasa'i	Aktif
73	Niman	Non aktif

74	Novan	Aktif
75	Nurhidayat	Aktif
76	Putra	Aktif
77	Rahmat	Aktif
78	Risky	Aktif
79	Rizal	Aktif
80	Rudi	Aktif
81	Rizal	Aktif
82	Rudy	Aktif
83	Rully	Aktif
84	Sandi	Aktif
85	Sholihin	Aktif
86	Sidik	Aktif
87	Simin	Aktif
88	Suhaimi	Non aktif
89	Supiani	Aktif
90	Sutan	Aktif
91	Syahbudin	Aktif
92	Syahmeru Mahardika	Aktif
93	Syaifullah	Aktif
94	Teddy	Aktif

95	Wahyu	Aktif
96	Wawan	Aktif
97	Yadi	Aktif
98	Yoga Adiwijaya	Aktif
99	Yoyo Agus	Aktif
100	Nur Yuhyi	Aktif
101	Zaky	Aktif
102	Zein Alaydrus	Aktif
103	Aziz	Aktif
104	Baihaqi	Aktif
105	M.Nur	Aktif
106	Febri	Aktif
107	Mawaradi	Aktif
108	Rizky	Aktif
109	Budi	Aktif
110	Maulana	Aktif
111	Rahman	Aktif
112	Arbani	Aktif
113	Richie Rafsanjani	Aktif
114	Maulana Rahman	Aktif
115	Rizki Aditiya	Aktif

116	Afif	Aktif
117	Noor Rahman	Aktif
118	Rahman	Aktif
119	Fuad	Aktif
120	Hafid	Aktif
121	Maulana Subhan	Aktif
122	Raka	Aktif
123	Alviannoor	Aktif
124	Iky	Non aktif
125	Alfiansyah	Aktif
126	Faruk	Aktif
127	Riskiannoor	Aktif

Ket: Aktif: 120 Non aktif: 7 Sumber: profil transportasi Maxim

### 3. Transportasi Go-jek

Go-Jek merupakan perusahaan berjiwa sosial yang memimpin revolusi industri transportasi ojek. Go-Jek menjadi salah satu solusi utama dalam pengiriman barang, pesan antar makanan dan berpergian. Awalnya Go-Jek di order via telepon. Namun, kini Go-Jek dapat di order menggunakan aplikasi di ponsel pintar. Go-Jek adalah perusahaan star up yang bergerak di bisnis ecommerce. E-commerce yang ditawarkan oleh Go-Jek berupa layanan jasa yang terdapat pada fitur aplikasinya. Dengan adanya e-commerce pada GoJek diharapkan dapat membantu memenuhi kebutuhan dan memudahkan masyarakat dalam aktivitas sehari-hari.

#### a. Visi dan Misi PT. Go-Jek Indonesia

Visi Go-Jek adalah membantu memperbaiki struktur transportasi di Indonesia memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari seperti pengiriman dokumen, belanja harian dengan menggunakan layanan fasilitas kurir, serta dapat turut mensejahterakan kehidupan gojek di Indonesia. Misi Go-Jek adalah menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kerja struktur transportasi yang baik dengan menggunakan kemajuan teknologi. Memberikan layanan prima dan masyarakat yang bernilai tambah kepada pelanggan. Membuka lapangan kerja selebarlebarnya bagi masyarakat Indonesia. Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab terhadap lingkungan dan sosial. Menjaga hubungan baik dengan berbagai pihak yang terkait dengan usaha ojek online.

b. Jenis Layanan Jasa Go-Jek

PT. Go-Jek Indonesia menawarkan 5 (Lima) Jasa layanan yang dapat dimanfaatkan pengguna yaitu:

1) GO-SEND

GO-SEND atau jasa pengiriman barang Go-Jek biasa dimanfaatkan sebagai pengiriman barang secara “real time”. Biaya yang dibayar tentu saja sesuai dengan jarak tempuh yang secara otomatis sudah tertera di aplikasi. Barang yang akan dikirimkan tidak boleh melebihi daripada jarak stang motor dan tinggi pengemudi. GoJek memberikan penawaran waktu yang cukup cepat untuk pengirim barang, yaitu 90 menit dalam wilayah kota.

2) GO-RIDE

GO-RIDE atau jasa transportasi, dimanfaatkan sebagai media transportasi khususnya diwaktu macet dan disaat kesulitan mencari transportasi publik. Kelebihan Go-Jek adalah pada pemesanan kita menentukan dimana keberadaan calon penumpang dan menentukan tujuan dan aplikasi langsung memberikan informasi biaya yang harus dibayar oleh penumpang.

3) GO-FOOD

GO-FOOD adalah salah satu fitur dalam aplikasi go-jek. Gofood memberikan pelanggan kemudahan dalam layanan pesan antar makanan.

#### 4) GO-MART

GO-MART adalah salah satu fitur dalam aplikasi go-jek yang diciptakan untuk memberikan kemudahan berbelanja dari aplikasi ponsel, dimanapun kamu berada. Terdapat puluhan toko dengan puluhan ribu produk bagi kamu yang mencari praktis dan kemudahan berbelanja.

#### 5) GO-CAR

GO-CAR adalah jasa angkutan yang diberikan oleh Go-jek dengan menggunakan mobil yang bisa mengantar kemana pun. Harga akan di tampilkan secara transparan sesuai jarak kilometer yang ditempuh.

### 1. Lokasi atau Pangkalan Ojek Online

Ojek online dapat kita temui di jalan-jalan Kota Banjarmasin. Namun, tidak hanya di jalan-jalan kota, keberadaan ojek online juga dapat kita temui di pangkalan-pangkalan yang merupakan tempat berkumpulnya para pengemudi ojek online. Pangkalan-pangkalan ini adalah tempat berkomunikasi dan berbagi informasi antar para pengemudi ojek online. Selain berbagi informasi para pengemudi ojek online juga biasanya melakukan berbagai aktifitas seperti beristirahat, menunggu orderan, maupun mencari orderan. Terkadang para pengemudi ojek online juga berkumpul di pinggir-pinggir jalan hingga membuat suatu perkumpulan. Para pengemudi biasanya berkumpul di Perusahaan-perusahaan tersebut melakukan berbagai cara untuk menarik konsumennya seperti menyediakan promo, menggunakan pembayaran non tunai, menyediakan berbagai jasa layanan antar, dan jasa antar dengan artis. Salah satu

strategi perusahaan adalah dengan menyediakan sebanyak-banyaknya jumlah pengemudi ojek online. Pengemudi adalah petugas atau pengemudi yang berhubungan langsung dengan konsumen dan bertugas mengantarkan sesuai tempat tujuan. Meningkatnya jumlah permintaan jasa ojek online menyebabkan semakin banyaknya jumlah pengemudi ojek online. Saat ini jumlah pengemudi ojek online sebesar 1 juta jiwa yang tersebar di kawasan Kota Banjarmasin.

**Tabel 4. 2 Matriks Pengemudi Gojek**

No	Nama	Usia
1	M.Rusna	42
2	Marhad	46
3	Hamid Ragil	40
4	Yendi Rahman	22
5	Nur Bayah	38
6	M.Yusuf	24
7	Suriansyah	28
8	M.Haini SE	42
9	Hasan	27
10	Arifin	28
11	Sobar	34

12	Sahran	34
13	Ahmad Farid	28
14	Maryah Hadi	46
15	Udin	28
16	Gusti Raynaldy	26
17	Haris Fadillah	31
18	Reza Fahlevi	29
19	Pepe	30

Sumber: profil transportasi Gojek

## 2. Syarat-syarat menjadi pengemudi ojek online

Syarat-syarat merupakan hal yang wajib dipenuhi setiap calon pekerja bagi setiap perusahaan. Setiap perusahaan memiliki panduan atau cara khusus dalam menentukan kriteria calon pekerjanya. Bagi Perusahaan-perusahaan ojek online sendiri memiliki syarat yang harus dipenuhi. Untuk mengetahui syarat menjadi pengemudi ojek online peneliti melakukan wawancara dengan beberapa pengemudi ojek online yang berasal dari kedua perusahaan tersebut yaitu Maxim dan Gojek. Umumnya sebuah perusahaan ojek online seperti Maxim dan Gojek memiliki syarat yang hampir sama. Syarat-syarat yang harus dimiliki pengemudi ojek online tersebut diantaranya adalah:

- a. Memiliki kendaraan sepeda motor yang masih layak
- b. Memiliki ponsel pintar berbasis Android/Ios
- c. Memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- d. Memiliki Surat Izin Mengemudi khusus kendaraan bermotor (SIM C) yang masih berlaku.
- e. Memiliki Surat Tanda Naik Kendaraan (STNK) sepeda motor yang akan digunakan.
- f. Menyerahkan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang masih berlaku.
- g. Sementara syarat lainnya calon pengemudi juga harus memiliki kesehatan jasmani dan rohani yang baik.

Syarat ini amat penting bagi seorang pengemudi ojek online yang umumnya bekerja lingkungan luar seperti jalan raya. Dimana kondisi jasmani dan rohani yang baik akan juga berpengaruh kepada kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik akan menentukan performa pengemudi ojek online dalam perusahaan. Adapun syarat-syarat yang dipenuhi menjadi pengemudi ojek online. kendaraan bermotor, KTP, STNK, SIM, SKCK, sehat jasmani dan Rohani.

Bahwa 2 syarat yang harus dipenuhi menjadi pengemudi ojek online, syarat dokumen yaitu KTP, SIM C, STNK, SKCK. Sementara syarat mengenai alat pendukung yang digunakan yaitu sepeda motor dan ponsel pintar. Sebelum melengkapi syarat tersebut pengemudi bisa mendaftarkan diri terlebih dahulu pada perusahaan

aplikasi ojek online yang sudah ada. Setelah pengemudi mendaftarkan diri dan memenuhi persyaratan tersebut, maka perusahaan akan memberikan atribut berupa jaket dan helm resmi yang berlogo perusahaan ojek online. Dari data tersebut menunjukkan bahwa syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pengemudi ojek online sangat mudah. Semua dokumen yang dibutuhkan berkaitan dengan aturan tata tertib lalu lintas. Sehingga syarat ini sangat umum dimiliki bagi setiap masyarakat yang memiliki kendaraan. Para pengemudi tidak harus memiliki keahlian dan keterampilan ataupun pengalaman menjadi tukang ojek.

Penting bagi para driver ojek online di jalan jadi kalau ada apa-apa di jalan syarat-syarat sudah lengkap, kalau ada polisi tidak perlu khawatir, seperti ada penilangan tunjukkan SIM, STNK, KTP. Driver ojek online syarat menjadi pengemudi ojek online mudah dan penting. Mudahnya persyaratan yang harus dipenuhi karena tidak memberatkan para pengemudi. Sementara pentingnya syarat-syarat tersebut karena sebagai kelengkapan diri dalam berkendara sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Syarat ini juga merupakan dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam berkendara di jalan raya sesuai dengan peraturan tata tertib lalu lintas. Selain itu syarat yang harus dipenuhi juga tidak membutuhkan modal yang cukup banyak sebagai modal awal. Syarat yang paling menarik diperhatikan yaitu tidak adanya minimal jenjang pendidikan. Namun seiring dengan kemajuan teknologi kini syarat untuk menjadi pengemudi ojek online semakin mudah. Masyarakat bisa mendaftarkan diri sebagai mitra pengemudi pada situs resmi online yang disediakan perusahaan aplikasi

ojek online. Masyarakat bisa mendaftarkan diri pada situs tersebut kapan saja dan dimana saja yang dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat. Hal ini untuk memudahkan para pencari kerja untuk menjadi pengemudi ojek online tanpa harus pergi ke lokasi pendaftaran yang telah di sediakan perusahaan. Sebenarnya untuk menjadi pengemudi ojek online harus punya SIM, KTP, STNK, tapi kalau sekarang itu gampang, kalau dulu, kita harus datang ke kantor tempat pendaftaran, Sekarang itu ada sistem pendaftaran mitra pengemudi secara online, tinggal duduk isi biodata, langsung bisa jadi pengemudi. Berbagai syarat yang harus dipenuhi tidak memberatkan para pengemudi. Sehingga semua lapisan masyarakat dapat bekerja menjadi pengemudi ojek online. Syarat-syarat tersebut sesuai dengan teori dalam sektor informal yang melingkupi pada berbagai aspek ekonomi, sosial dan budaya. Dimana dalam aspek ekonomi para pengemudi tidak harus membutuhkan modal yang banyak, sementara dalam aspek sosial syarat tidak membatasi rendahnya pendidikan formal para pengemudi ojek online, dan dalam aspek budaya tidak adanya ikatan kerja.

## **B. Analisis Data**

Berdasarkan hasil penelitian lapangan yang dilakukan peneliti dengan cara wawancara langsung kepada lima (5) informan yang memenuhi kriteria. Informan tersebut terdiri dari wiraswasta dan pelajar. Dari wawancara tersebut, peneliti mendapatkan informasi terkait kepuasan terhadap pelayanan transportasi Maxim Gojek di Banjarmasin.

Maka diperoleh informasi dari informan dengan deskripsi sebagai berikut:

**Informan 1**

Nama: Muhammad Hafizh Rifai'i

Umur: 22 tahun

Pekerjaan: Wiraswasta

M.hafizh Rifa'i merupakan pekerja yang sering menggunakan jasa transportasi online. Selanjutnya peneliti sebut dengan Hafizh. Mengenai kepuasan terhadap pelayanan transportasi Maxim dan Gojek di Banjarmasin, Masyarakat sangat puas terhadap pelayanan atau kinerja para driver Maxim dan Gojek bahkan cukup membantu Masyarakat dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Sehingga Masyarakat menerimanya dengan baik namun, bagi ojek pangkalan ini merupakan saingan buat mereka dalam menarik pelanggan atau penumpang. Bahkan sekarang kebanyakan Masyarakat lebih memilih ojek online ketimbang ojek pangkalan. Rata-rata ojek pangkalan merupakan dari Masyarakat bawah atau bahkan orang tua ketimbang dengan ojek online, yang zaman semakin maju seperti sekarang ini Masyarakat tinggal membuka smartphone(hp) bisa memesan para driver ojek online yang sangat membantu mereka.

Bahkan dari penarifan harga cukup terjangkau dibandingkan ojek pangkalan dikarenakan potongan harga yang bisa kita terima aplikasi Maxim dan Gojek, yang

disebut dengan voucher gratis untuk membawa penumpang ataupun mengirim makanan. Darisegi pelayanan para driver yang ramah sehingga memudahkan mereka untuk menemukan para penumpang atau pelanggan yang ingin mengirimkan makanan ataupun barang. Membedakan antara ojek online dan ojek pangkalan, kalo ojek online cukup menggunakan smartphone Masyarakat sudah bisa dapat para driver yang bisa membantu, sedangkan kalo ojek pangkalan penumpang harus berjalan untuk menemui driver di tempat pangkalan.

Adapun kelebihan dan kekurangan dari Maxim dan Gojek dibagi Masyarakat, ojek online selain mengantarkan penumpang juga bisa mengirimkan makanan atau barang. Selain itu juga ada fitur harga atau biaya yang sudah ditentukan oleh aplikasi Perusahaan mereka itu sendiri jadi tidak tambahan harga atau tipuan pihak driver, bahkan ada potongan harga bagi yang menggunakan voucher gratis. Dan untuk kekurangan dari Maxim dan Gojek ini hanya bisa digunakan untuk smartphone yang berbasis android. (M.Hafizh Rifa'i, komunikasi pribadi, 12 mei 2024).

## **Informan 2**

Nama: Gusti Rifani

Umur: 13 tahun

Pekerjaan: pelajar

Gusti rifani merupakan pelajar yang menggunakan jasa transportasi Maxim dan Gojek, Gusti sering memesan jasa ojek online untuk berangkat ke sekolah dan pulang ke rumah. Mengenai kepuasan terhadap pelayanan transportasi Maxim dan Gojek di Banjarmasin. menurut gusti sama halnya dengan informan 1(hafizh), sangat positif bagi Masyarakat karena mereka menyediakan layanan transportasi yang cepat, nyaman dan terjangkau. Selain itu, transportasi ojek online juga memberikan kesempatan ekonomi bawah mereka bisa menjadi driver untuk mendapatkan penghasilan tambahan. Dan juga sangat membantu dalam berbagai aktivitas sehari-hari. Mereka menyediakan Solusi transportasi yang cepat, mudah diakses dan seringkali lebih terjangkau dibandingkan dengan opsi transportasi lainnya.

Umumnya dianggap terjangkau oleh Masyarakat, karena opsi tarif yang fleksibel memungkinkan pengguna untuk memilih sesuai dengan kebutuhan dan anggaran yang bisa mereka jangkau. Pelayanan para driver terhadap Masyarakat biasanya positif. Mereka sering dihargai karena kesopanan, keramahan dan profesional dalam melayani penumpang atau pelanggan. Perbedaan antara ojek online dan ojek pangkalan terdapat di aksesibilitas, transportasi ojek online dapat diakses melalui aplikasi di ponsel pintar, sedangkan ojek pangkalan biasanya ditemukan di pangkalan fisik atau beroperasi di jalanan tertentu.

Pandangan terhadap kelebihan dan kekurangan transportasi Maxim dan Gojek bervariasi tergantung pada pengalaman pribadi, kebutuhan dan perspektif Masyarakat. (Gusti Rifani, komunikasi pribadi, 13 mei 2024).

**Informan 3**

Nama: Reza Fahlevi

Umur: 29 tahun

Pekerjaan: Buruh Harian Lepas

Informan atau bisa disebut reza ini merupakan driver sekaligus pengguna jasa transportasi online seperti Maxim dan Gojek, menurut reza jasa transportasi ini sangat membantu sekali dan memudahkan memudahkan Masyarakat untuk melakukan segala aktifitas atau kegiatan sehari-hari. Dan transportasi online ini juga membantu ekonomi Masyarakat untuk mendorong perekonomian keluarga mereka yaitu sebagai driver ojek online. Bahkan darisegi harga sangat terjangkau bagi penggunanya, bisa dilihat dari jarak tempuh bagi para driver yang telah ditentukan aplikasi Maxim dan Gojek.

Para driver sangat ramah dan cepat tanggap terhadap pelanggan yang memerlukan jasa para driver, Karena mereka tidak ingin kehilangan pelanggan atau konsumen dari masing-masing Perusahaan. Adapun yang membedakan antara transportasi online dan ojek pangkalan, bila ojek online sangat membutuhkan jaringan internet untuk mengakses aplikasi yang digunakan, kalau ojek pangkalan cuman bisa nunggu penumpang datang ke pangkalan mereka. Adapun kelebihan dan kekurangan Maxim dan Gojek, ojek online tidak melihat dari jarak tempuh dekat ataupun jauhnya masih bisa dijemput para driver yang mendapatkan pelanggan. (Reza Fahlevi, komunikasi pribadi, 18 mei 2024).

**Informan 4**

Nama: Fitriana Handayani

Umur: 34 tahun

Pekerjaan: Karyawan Swasta

Menurut informan atas nama Fitriana, mengenai kepuasan terhadap pelayanan transportasi Maxim dan Gojek di Banjarmasin. Dengan adanya transportasi ojek online, sangatlah membantu Masyarakat umum, khususnya Masyarakat dikalangan yang tidak memiliki alat transportasi berupa kendaraan atau mobil dan sejenisnya. Transportasi online juga sangat membantu apabila ada Masyarakat yang mendadak dan tidak ada keluarga mereka yang bisa mengantarkan ke tujuan maka para driver ojek online bisa membantu mereka untuk mengantarkannya.

Price atau harga sangat terjangkau bagi Masyarakat yang ingin menggunakan jasa transportasi online. Pelayanan para driver sangatlah baik dan ramah dalam melayani konsumennya, karena para konsumen akan menilai driver darisegi pelayanannya. Adapun perbedaan antara ojek online dan ojek pangkalan terdapat daripada harga pastinya, karena price atau harga transportasi online sudah ditentukan dari aplikasi dan juga mengakses transportasi online dilakukan melalui aplikasi yang telah tersedia. Pandangan terhadap kelebihan dan kekurangan transportasi Maxim dan Gojek bervariasi tergantung pada pengalaman pribadi, kebutuhan dan perspektif Masyarakat. (Fitriana Handayani, komunikasi pribadi, 18 mei 2024).

**Informan 5**

Nama: Muhammad Febri Mawardi

Umur: 23 tahun

Pekerjaan: Pelajar/Mahasiswa

M. Febri Mawardi merupakan mahasiswa yang sering menggunakan jasa transportasi online. Mengenai kepuasan terhadap pelayanan transportasi Maxim dan Gojek di Banjarmasin, yang pertama transportasi online sangat memudahkan Masyarakat dalam melakukan aktivitas seperti bepergian atau mau memesan makanan dan lain sebagainya. Kemudian kata informan transportasi online sangat membantu karena mempersingkat waktu dan mempercepat kegiatan Masyarakat sehari-hari. Bahkan disegi harga cukup terjangkau dikarenakan tujuannya sesuai jarak tempuh sehingga kita dapat mengetahui akan harga yang ingin dipesan, Selanjutnya terhadap pelayanan cukup bagus atau baik karena para driver juga mengucapkan dengan kata-kata sopan dan ramah kepada pelanggan atau konsumennya, Ketika mereka terlambat dalam melayani para konsumen sehingga terdapatnya etika atas kesalahan yang telah dilakukan dan tanggungjawab dari para driver tersebut.

Kemudian titik besar perbedaan antara ojek online dan ojek pangkalan adalah di waktu dan proses pemesanan, ojek pangkalan lebih terfokus pada tempat, maka ojek online terfokuskan pada teknologi atau digital yang disebut smartphone sehingga lebih mempermudah dan mempersingkat waktu untuk melakukan aktivitas lainnya.

Kelebihan dan kekurangan terdapat pada saat ingin memesan adanya gangguan jaringan internet sangat mempengaruhi karena ojek online sangat membutuhkan internet. Maka jika jaringan internet lelet akan sulit melakukan pemesanan makanan ataupun lainnya. Hal tersebut tidak terlalu mengganggu dalam proses pemesanan, karena internet tidak terlalu lama bermasalah ini merupakan kekurangan yang sering didapat. Kemudian jika orang kurang mengetahui tentang teknologi maka ini akan mempersulit bagi mereka, sehingga membutuhkan bantuan dari orang yang paham gadget atau teknologi smartphone sehingga kekurangan ini lebih kepada orang yang kurang paham tentang teknologi terutama orang tua untuk melakukan pemesanan jasa ojek online maka dari itu membutuhkan bantuan. (M.Febri Mawardi, komunikasi pribadi, 18 mei 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan yang memenuhi hasil penelitian, observasi awal dan lapangan Ketika riset dan dokumen-dokumen pendukung data penelitian. Peneliti menyajikan analisis data sesuai dengan rumusan masalah.

Ada beberapa kendala disegi kelebihan dan kekurangan menurut wawancara dengan 5 informan, kenapa sering kali memesan transportasi online Maxim dan Gojek adalah karena sangat membantu dalam melakukan aktivitas sehari-hari, serta biaya/harga yang sangat terjangkau yang fleksibel bagi Masyarakat yang sesuai anggaran dan pelayanan para driver yang begitu ramah kepada pelanggannya membuat Masyarakat senang dan Bahagia.

Biaya terjangkau merupakan layanan yang ditentukan oleh rute perjalanan dengan mempertimbangkan titik jemput, kemacetan dan jarak tempuh. Jarak terdekat dari Alamat memudahkan pelanggan mengetahui estimasi biaya perjalanan mulai dari Rp. 3000 untuk motor dan Rp. 5000 untuk mobil layanan akan mengingatkan tarif terakhir yang dicantumkan. Selain menerima orderan secara otomatis para pengemudi juga memiliki kebebasan dalam memilih semua order yang dimiliki baik orderan dalam kota maupun luar kota.

#### 1. Kelebihan dan Kekurangan Maxim

Banyak jenis transportasi yang tengah bertumbuh di era digital ternyata masih mempunyai kelebihan dan kekurangannya sendiri. Di Indonesia banyak berbagai perusahaan atau penyedia jasa ojek online, seperti Gojek, Grab, dan Maxim. Lalu banyak sekali yang mempertanyakan kelebihan dan kekurangan dari aplikasi Maxim belakangan ini. Sebenarnya sangatlah wajar yang mana kita menggunakan suatu layanan atau aplikasi pasti dipertanyakan mengenai fungsinya, apakah sesuai sama kebutuhan kita atau tidak. Apakah kelebihan atau kekurangan dari Maxim membuat kita harus memilih dan menggunakannya dibandingkan layanan ojol lain.

- Kelebihan Maxim

1. Harga yang relatif

Memiliki harga yang relatif murah jika dibandingkan kompetitornya, dimana tarif untuk maxim bike sendiri mulai dari 8000 rupiah untuk 3,05 KM pertama, dan tarif berikutnya 21000 rupiah. Sementara untuk Tarif

Maxim car sendiri adalah 5000 rupiah untuk 0,2 km perjalanan dan tarif selanjutnya adalah 3900/km. Selain itu kamu juga bisa menggunakan maxim car antar kota mulai dari 6000/km rupiah dan biaya sekali jalan 4000 rupiah/km. Banyaknya promo-promo yang diberikan oleh Maxim yang mana untuk menggerus pasar transportasi ojol.

## 2. Skala Internasional

Setelah 7 tahun mengenalkan layanan transportasi lewat aplikasi seluler. Maxim akhirnya memulai ekspansi bisnis pertamanya ke Georgia dan Kazakhstan pada 2014. Tajikistan, Belarus dan Azerbaijan pada 2017. Malaysia dan Indonesia pada 2018. Filipina pada 2020. Kolombia, Peru dan Brazil pada 2021. Turki dan Thailand pada 2022. Itu menjadi poin plus yang menunjukkan sistem manajerial Maxim cukup bagus sehingga mampu beroperasi pada kancah internasional.

- Kekurangan Maxim

### 1. Kurang variasi aplikasi

Fitur maxim tidak memberikan akses untuk menelepon atau kontak dengan driver, sehingga ketika menerima orderan akan sulit berkomunikasi dengan pelanggan atau customer. Kemudian jika akan menelepon harus menggunakan pulsa dan default sendiri, sehingga fitur yang kurang lengkap. Tidak ada bonus atau intensif ketika driver memenuhi target orderan. Tidak

adanya foto profil driver, sehingga membuat customer merasa sedikit tidak nyaman dalam menggunakannya.

## 2. Tarif Lebih Rendah

Tarifnya yang murah sehingga banyak driver yang mengeluhkan dari segi penghasilan yang tidak sesuai dengan jarak yang ditempuh. Mengingat dalam pemeliharaan motor atau kendaraan saja tidak cukup Tarif delivery yang terlalu murah dibandingkan aplikasi lainnya sehingga driver tidak mendapatkan keuntungan yang sesuai. Tarif yang lebih murah memiliki kemungkinan untuk menarik perhatian audiens lebih banyak. Sehingga driver bisa mendapat penghasilan yang juga lebih besar. Di sisi lainnya tarif yang terlalu rendah pada suatu kondisi bisa merugikan bagi driver Maxim. Mengingat kendaraan yang digunakan sebagai jasa antar sama-sama membutuhkan bahan bakar dan memerlukan perawatan. Tarif yang lebih rendah juga bisa mengurangi pesanan pada aplikasi. Lantaran calon penggunanya mencemaskan kelayakan aplikasi yang mengenakan tarif lebih murah.

Itulah sedikit pembahasan mengenai kelebihan dan kekurangan Maxim, sehingga dengan begitu mengetahui bagaimana Maxim bekerja. Perlu diingat juga bahwa setiap aplikasi tentunya ada kekurangan dan juga kelebihan.

## 2. Kelebihan dan Kekurangan Gojek

- Kelebihan Gojek

1. Praktis dan Mudah

Cukup dengan mengunduh aplikasi Gojek pada google play atau app store kita dapat memesan ojek dari mana saja dan kemana saja yang kita mau. Driver akan menuju lokasi yang kita pesan dalam waktu yang ditayangkan pada layar pemesanan.

2. Aman

Hal yang jarang diberikan oleh pengemudi ojek tradisional adalah sebuah keamanan, *safety riding*. Inilah salah satu kelebihan Gojek dimana setiap penumpangnya diberikan helm atau pelindung kepala.

3. Ramah dan Sopan

Bagi kamu yang sudah pernah menggunakan jasa Gojek pernahkah memperhatikan bahwa driver ojek online ini selalu berusaha memberikan layanan terbaik, mereka akan meminta maaf apabila tidak menggunakan jaket perusahaan yang merupakan ciri khas mereka, atau meminta maaf jika *stock masker* yang biasa disediakan secara gratis habis. Atau ketika mereka telat / lamban dalam menemukan alamat kita, mereka akan meminta maaf karena telah menunggu terlalu lama dan setelah selesai menggunakan jasa mereka pun seringkali diakhiri dengan senyuman dan ucapan terima kasih.

#### 4. Terpercaya

Hal paling mencolok dari ojek online atau lebih sering kita kenal Gojek adalah ketika kita mendapatkan driver, kita sudah bisa tahu nama, wajah dan nomor telepon dari driver yang akan mengantar kita atau mengantarkan pesanan kita. Hal ini amat sangat meningkatkan kepercayaan kita sebagai konsumen dalam menggunakan jasa ojek berbasis online ini karena kita tidak perlu takut terjadi sesuatu yang tidak diinginkan, jikalau pun iya hal itu dapat diadukan ke pusat ojek online dengan mengadukan nama, dan nomor telepon dari oknum driver tersebut. Sebenarnya sama saja antara ojek online dan ojek tradisional, mereka sama-sama menyediakan layanan jasa yang membantu kegiatan sehari-hari perbedaannya hanya pada penggunaan teknologi dan tingkat kualitas pelayanan. Tak jarang pun kita yang sering menggunakan jasa ojek jauh sebelum ada ojek online sudah memiliki ojek langganan yang bisa di telepon ke rumah bukan.

- Kekurangan Gojek

1. Server Error

Ketika mencoba memesan Gojek, aplikasi yang saya gunakan tidak merespon, sehingga saya terpaksa menggunakan moda transportasi yang lain. Konon ini disebabkan salah satunya oleh over load-nya server di aplikasi, akibat tidak bisa menampung banyaknya user dan driver. Error ini juga pernah saya alami ketika mencoba memasukkan kode referral serta menentukan lokasi penjemputan.

## 2. Tentangan dari Ojek Konvensional

Ternyata kehadiran Ojek Online ini tidak diterima dengan baik oleh semua pihak. Salah satunya yang paling keras bersuara adalah para pengojek pangkalan yang sudah biasa menjajakan jasanya secara konvensional. Dari beberapa pengemudinya meminta maaf karena tidak berani menggunakan atribut (jaket dan helm) yang seharusnya merupakan identitas bagi si pengemudi, dengan alasan masih riskan jika bertemu tukang ojek konvensional. Beberapa spanduk yang menolak kehadiran ojek online ini, khususnya Gojek juga muncul di beberapa titik.

## 3. Perhitungan bagi hasil 80-20

Gojek memperkenalkan skema bagi hasil yang lebih besar dari yang diterapkan oleh Grab. Perhitungan pendapatan Gojek adalah 80-20, dimana 80% untuk pengemudi dan 20% untuk penyedia layanan.

## 4. Hanya ada di Indonesia

Gojek sendiri dibuat oleh anak negeri, maka tidak heran jika aplikasi Gojek ada dan digunakan di Indonesia. Masyarakat di kota-kota besar di Indonesia dapat menggunakan aplikasi transportasi ini. Karena hanya ada di Indonesia, gojek tidak ditemukan di negara lain seperti salah satu negara tetangga Malaysia.

Kesimpulannya, baik ojek tradisional maupun ojek online mereka sama-sama mencari nafkah dan membantu kita dalam melakukan aktifitas sehari-hari, kepuasan pelanggan tergantung pada driver itu sendiri bagaimana memperlakukan

pelanggannya, tetapi juga mempunyai beberapa aspek kendala disegit kelebihan dan kekurangan.

### 3. Teknologi

Dunia bisnis sekarang ini tak bisa lepas dari teknologi. Bahkan Perusahaan paling tradisional seharusnya memanfaatkan teknologi untuk menguatkan performa bisnisnya. Teknologi adalah sesuatu yang dihasilkan dari riset. Ada 2 tipe riset untuk menghasilkan teknologi: yaitu riset dasar dan riset terapan. Sebuah Perusahaan bisa menerapkan riset dasar dan riset terapan untuk mengembangkan teknologi dibisnis yang digelutinya. Atau mengambil hasil yang sudah jadi dari universitas atau Lembaga riset (Zaki & Priyo 2015 h. 123).

Teknologi yang diimplementasikan di Perusahaan haruslah teknologi yang benar-benar bisa memberi efek yang terasa ke Perusahaan. Berbicara mengenai lingkungan bertipe teknologi, ada 3 aspek teknologi yang perlu dikenal: tipe teknologi, prosesnya dan perkembangannya. Teknologi juga bisa dikelompokkan menjadi 5 kategori: energi, material, transportasi, komunikasi dan informasi. Singkatnya perkembangan teknologi yang cepat dan implementasinya yang mudah membuat banyak Perusahaan yang bekerja di bidang apapun kelabakan. Yang penting bagi perancang strategi Perusahaan, adalah mampu untuk mengenali Batasan teknologinya, jika ada teknologi yang baru muncul, Perusahaan punya *feeling* apakah akan menerapkan teknologi tersebut, bertahan dengan teknologi lama atau mengkompromikan keduanya.

#### 4. Strategi Harga

Harga adalah besaran yang dibayar oleh konsumen untuk mendapatkan produk atau jasa yang dijual oleh para pembisnis. Sering kali Perusahaan bingung memberikan harga, apakah harga yang diberikan sudah optimal atau belum. Pada dasarnya penentu harga perlu memahami 4 faktor dalam menentukan harga jual, yaitu: tujuan penentuan harga, biaya, kompetisi dan permintaan (Zaki & Priyo 2015 h. 123).

